

MANUAL DE PUESTOS INSTITUCIONAL
POPULAR PENSIONES S.A.

2022

Tabla de Contenido

AUDITORIA INTERNA	7
ASISTENTE ADMINISTRATIVA II.....	7
AUDITOR INTERNO.....	10
AUDITOR JUNIOR	17
AUDITOR JUNIOR INFORMÁTICO	21
AUDITOR SUPERVISOR.....	26
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	30
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN	30
ASISTENTE DE DIRECCIÓN.....	34
CAPITAL HUMANO	36
JEFE DE ÁREA CAPITAL HUMANO	36
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1	40
ASISTENTE DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS	42
ASISTENTE DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS 2	45
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	48
AUXILIAR DE LABORES ADMINISTRATIVAS	50
ENCARGADO DE SALUD OCUPACIONAL	52
OFICIAL ADMINISTRATIVO	55
CONTABILIDAD	57
JEFE DE SECCIÓN (FINANCIERO CONTABLE).....	57
CONTADOR	59
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	61
PRESUPUESTO.....	63
EJECUTIVO ADMINISTRATIVO	63
OFICIAL ADMINISTRATIVO	66
TESORERIA	68
SUPERVISOR DE ÁREA 2.....	69
OFICIAL ADMINISTRATIVO	71
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	73

SECCIÓN ADMINISTRATIVA	76
JEFE DE ÁREA ADMINISTRATIVA.....	76
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1	79
CHOFER	81
EJECUTIVO ADMINISTRATIVO	83
ENCARGADO ÁREA DE ARCHIVO.....	85
ENCARGADO DE MANTENIMIENTO.....	87
OFICIAL ADMINISTRATIVO.....	90
OFICIAL ADMINISTRATIVO.....	93
DIRECCIÓN DE INVERSIONES	96
INVERSIONES INTERNACIONALES	96
ANALISTA INVERSIONES Y CARTERA	96
GESTOR DE CARTERA (MERCADO INTERNACIONAL)	98
INVERSIONES LOCALES	101
ANALISTA DE INVERSIONES Y CARTERA	101
GESTOR DE CARTERA.....	103
ASISTENTE DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS 1	105
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	108
SUPERVISOR DE ÁREA 1.....	110
SUPERVISOR DE ÁREA 2.....	114
TÉCNICO DE INVERSIONES 2	117
DIRECCIÓN DE NEGOCIOS	120
ASISTENTE DE DIRECCIÓN.....	120
DIRECTOR DE NEGOCIOS.....	123
COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS	126
ASISTENTE DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS 1 (ADMINISTRATIVO).....	126
ASISTENTE DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS 1 (SOPORTE DE VENTAS).....	129
AUXILIAR DE SOPORTE (PODERES)	131
JEFE DE ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS	133
PROMOTOR DE VENTAS (PROYECTO BANCO)	136

PROMOTOR DE VENTAS (VENTA DIRECTA)	140
SUPERVISOR DE VENTAS (PROYECTO BANCO).....	142
SUPERVISOR DE VENTAS (VENTA DIRECTA)	146
OPERACIONES	149
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1	149
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	152
AUXILIAR DE OPERACIONES	156
AUXILIAR DE SOPORTE.....	161
COORDINADOR OPERATIVO	167
JEFE DE ÁREA DE OPERACIONES	170
OFICIAL ADMINISTRATIVO – INGRESOS	173
OFICIAL ADMINISTRATIVO – RECAUDACIÓN.....	177
SUPERVISOR DE ÁREA 1 (EGRESOS)	182
SUPERVISOR DE ÁREA 1 (INGRESOS)	185
RETENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	188
CALL CENTER	188
AUXILIAR DE SOPORTE.....	188
OFICIAL DE CALL CENTER	190
OFICIAL DE SERVICIOS 2	193
SERVICIOS ESPECIALES	195
SUPERVISOR DE ÁREA 1.....	197
GESTIONES COMPLEMENTARIAS	201
AUXILIAR DE SOPORTE (ACTUALIZACIONES 8204).....	201
AUXILIAR DE SOPORTE (ESTADOS DE CUENTA).....	203
AUXILIAR DE SOPORTE (GESTIONES COMPLEMENTARIAS).....	205
AUXILIAR DE SOPORTE (PLANES DE BENEFICIOS).....	208
OFICIAL DE SERVICIO 2 (GESTOR DE BENEFICIO)	210
OFICIAL DE SERVICIO 2 (PLANES DE BENEFICIO).....	212
SERVICIOS ESPECIALES	215
SUPERVISOR DE ÁREA 1.....	217

MANTENIMIENTO DE CARTERA	219
AUXILIAR DE SOPORTE (ADMINISTRATIVO)	219
AUXILIAR DE SOPORTE.....	221
COORDINADOR DE SERVICIOS.....	224
EJECUTIVO DE MANTENIMIENTO SENIOR.....	226
EJECUTIVO DE MANTENIMIENTO	229
OFICIAL DE SERVICIOS 2 (ADMINISTRATIVO)	231
OFICIAL DE SERVICIOS 2 (EJECUTIVA)	233
SUPERVISOR DE ÁREA.....	235
PLATAFORMA DE SERVICIOS	238
COORDINADOR DE SERVICIOS.....	238
OFICIAL DE SERVICIOS 1	241
RECEPCIONISTA	244
SERVICIOS ESPECIALES	246
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	248
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN.....	248
ASISTENTE DE TECNOLOGÍA.....	252
JEFE DE ÁREA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	254
PROFESIONAL TI 1	257
PROFESIONAL TI 1	259
PROFESIONAL TI 1	262
PROFESIONAL TI 2	264
PROFESIONAL TI 2	267
TÉCNICO EN SOPORTE.....	269
GERENCIA GENERAL	272
COMUNICACIÓN Y SOSTENIBILIDAD	272
JEFE DE ÁREA COMUNICACIÓN Y SOSTENIBILIDAD	272
SUPERVISOR DE ÁREA 1.....	275
ANALISTA EN MINERÍA DE DATOS	278
ASISTENTE DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS 1	280

DISEÑADOR	283
GESTOR AMBIENTAL	285
GESTOR DE REDES SOCIALES.....	288
GESTOR DE SOSTENIBILIDAD	290
CONTRALOR DE LA PERSONA USUARIA.....	293
CONTRALOR DE LA PERSONA USUARIA	293
CONTROL INTERNO	297
TÉCNICO EN CONTROL INTERNO	297
GERENCIA GENERAL.....	300
GERENTE GENERAL	300
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1	304
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 2	306
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 3	308
ASISTENTE DE GERENCIA	310
SEGURIDAD INFORMÁTICA.....	313
PROFESIONAL TI 2- ENCARGADO DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.....	313
ASISTENTE DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.....	316
GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO.....	318
JEFE DE ÁREA DE GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO.....	318
ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1	321
GESTOR DE CUMPLIMIENTO.....	324
TÉCNICO EN GOBERNANZA	326
TÉCNICO EN RIESGO	329
OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO	333
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	333
OFICIAL ADJUNTO DE CUMPLIMIENTO	337
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	339

AUDITORIA INTERNA

Asistente Administrativa II

Nombre del Puesto	Asistente Administrativa II
Área	Auditoría Interna
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Auditor Interno
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

I. Objetivo del Puesto:

Realizar diversas labores de índole secretarial y administrativo para la Auditoría Interna en forma eficiente y oportuna, a fin de cumplir a cabalidad con la responsabilidad asignada

II. Funciones Principales:

1. Asistir al Auditor Interno en las labores de carácter secretarial; atender el trámite administrativo de los asuntos asignados.
2. Concertar las citas del Auditor Interno con funcionarios y representantes de otras instituciones.
3. Mantener actualizada la agenda del Auditor Interno en materia de asistencia a sesiones de Junta Directiva, Gerencia, Comités y Comisiones de apoyo, capacitaciones, entre otros.
4. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como atender a las visitas de la Auditoría Interna.
5. Efectuar su trabajo en permanente coordinación con el Auditor Supervisor.
6. Velar por el correcto manejo de valores y documentos del Área.
7. Permanecer actualizado en cuanto a políticas, normas y procedimientos que regulan lo relacionado con la operación diaria de Popular Pensiones.
8. Organizar y coordinar eventos como reuniones, seminarios, capacitaciones y otros que le sean asignados por su superior inmediato.

9. Confeccionar solicitudes de compra, requisiciones de materiales y órdenes de pago a través de SICOP y SIPPLAF.
10. Seguimiento a las solicitudes de clientes que vienen directamente de la SUPEN.
11. Proponer sistemas y formas de simplificación y optimización de su trabajo.
12. Efectuar trámites de caja chica (tramitar facturas) siguiendo las directrices y lineamientos establecidos.
13. Efectuar trámites para viajes en el país o al exterior que deban realizar el Auditor Interno o personal de Auditoría, así como realizar reservas de hotel, adelanto y liquidación de viáticos y otros aspectos administrativos que se requieran.
14. Recibir, revisar, conocer, registrar, clasificar, escanear, distribuir y dar seguimiento a la correspondencia y documentos tanto físicos como electrónicos que llegan a la Auditoría Interna y hacer los envíos de correspondencia interna y externa que se emita en la oficina.
15. Llevar y mantener actualizado el libro de aperturas y cierres de libros legales de Popular Pensiones, así como el control electrónico de aperturas y cierres de cada libro legal que se procesa, según lo indicado en la Ley General de Control Interno.
16. Convocar al personal de la Auditoría Interna a reuniones diversas y sesiones de trabajo cuando sean definidas por el Auditor Interno, y tomar nota de los temas tratados, para la confección de la minuta correspondiente.
17. Tomar actas o minutas cuando se requiera.
18. Ejercer control sobre capacitaciones de personal.
19. Atender de manera eficiente y oportuna a los clientes internos y externos, canalizar sus consultas, suministrar información variada relativa a las actividades que desarrolla la Auditoría Interna y orientarlos en sus gestiones.
20. Llevar y mantener actualizado el archivo de gestión físico y electrónico.
21. Ejercer el control sobre toda la documentación física y electrónica que se remite al archivo central según las normas que rigen sobre la materia en Popular Pensiones.
22. Efectuar las requisiciones de útiles, formularios, materiales y otros suministros de oficina necesarios para el desarrollo de las actividades y mantener los controles respectivos.
23. Tramitar las fórmulas de solicitud de vehículo para giras de los colaboradores.
24. Realizar diversos trabajos de alta confidencialidad, tales como informes, oficios y otros documentos de naturaleza similar.
25. Conocer información confidencial generada por la Junta Directiva de Popular Pensiones., Gerencia General y Direcciones operativas, para dar el trámite requerido en apego a las normas aplicables en la gestión de Popular Pensiones.
26. Mantener estricta confidencialidad sobre la información conocida.
27. Velar por la limpieza de las oficinas de la Auditoría Interna.
28. Cualesquiera otras funciones inherentes al cargo y que le fuesen asignadas por su Jefe Inmediato.

III. Responsabilidades:

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas de la Auditoría Interna, así como la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

Se evalúa por el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Balance de Desarrollo Personal (BDP).

IV. Condiciones Especiales:

Supervisión recibida: recibe supervisión directa del Auditor Interno, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y coordina labores con el Auditor Supervisor.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones, donde la solución se basa en cosas aprendidas.

V. Requisitos:

a. Académicos

Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín

b. Técnicos

b.1. Exigibles

1. Estudios comprobados en Gestión documental y manejo electrónico de archivo.
2. Conocimientos en el manejo de documentación comercial.
3. Domino de ambiente Windows y herramientas de Microsoft Office 365 (Outlook, Project, Word, Excel, Publisher, Document scanning, Power Point).
4. Uso de equipo de oficina.

b.2. Deseables

1. Conocimientos de la Ley 7983.
2. Conocimientos de la Ley 8204.
3. Ingles intermedio o superior

VI. Experiencia Requerida:

Dos años de experiencia en laborales asistenciales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo

VII. Competencias deseables:

1. Servicio al cliente

2. Efectiva comunicación oral y escrita
3. Adaptación a las exigencias del entorno
4. Capacidad de organización y buen uso del tiempo
5. Confidencialidad
6. Capacidad para trabajar bajo presión
7. Trato amable y actitud positiva
8. Trabajo en equipo
9. Buena ortografía
10. Responsabilidad
11. Calidad

AUDITOR INTERNO

Nombre del Puesto	Auditor Interno
Área	Auditoría Interna
Personal a Cargo	Asistente Administrativo 2, Auditor Supervisor, Auditor Senior Informático y Auditores Junior
Puesto del Jefe Inmediato	Junta Directiva Popular Pensiones
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

I. Objetivo del Puesto:

Planificar, organizar, direccionar y controlar de la consecución de los objetivos institucionales correspondiente a la Auditoria Interna de Popular Pensiones S.A., mediante la práctica del enfoque sistémico, estratégico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control de los procesos de dirección en la Operadora, así como en la validación y mejora de las operaciones, dirigidas a apoyar y asesorar a las autoridades correspondientes.

Laborar con criterio propio, profesional e independiente, donde su actuación requiere ser de forma diligente y de calidad.

II. Funciones Principales:

1. Ejercer como máxima autoridad de la auditoría, las funciones que le son propias en la administración de personal, de acuerdo con el marco jurídico que en la materia rige para la Operadora. El personal de la Auditoría estará sujeto a las disposiciones administrativas del resto del personal de Popular Pensiones; no obstante, para su nombramiento, remoción, sanción, promoción, concesión de licencias, disminución de plazas, así como de cualquier otro movimiento de personal, deberá contarse con la autorización del Auditor Interno de conformidad con lo establecido en los artículos 24 y 28 de la LGCI. En el caso de que el cargo de Auditor Interno esté ocupado interinamente, esta potestad la

ejercerá el auditor interino únicamente para el nombramiento de personal y no para la disminución de plazas.

2. Delegar funciones en cualquier funcionario idóneo bajo su dirección, conforme lo establecido en la Ley General de Administración Pública, quienes, sin menoscabo de la responsabilidad, deberán cumplir con la normativa legal, reglamentaria y técnica aplicable. Para tal delegación el auditor debe implantar los mecanismos formales pertinentes.

3. Gestionar en forma oportuna los requerimientos de personal. La Dirección de Administración deberá atender prioritariamente dichos requerimientos, para cumplir con los plazos estipulados en el artículo 28 de la LGCI, cuando corresponda.

4. Proponer a la Junta Directiva de Popular Pensiones, debidamente justificadas, la creación de plazas que considere indispensables para el funcionamiento de la Auditoría.

5. Informar a la Junta Directiva de Popular Pensiones, cuando resulte pertinente para su resolución, sobre aquellos casos en los que no haya recibido la debida respuesta de los diferentes componentes de la organización, sobre solicitudes de información, de asesoría o de colaboración.

6. Tendrá libertad de proveer e intercambiar información con la Contraloría General de la República, así como con otros entes y órganos de control que conforme a la Ley corresponda, sin perjuicio de la coordinación que al respecto proceda conforme a la Ley y en el ámbito de sus competencias, sin que ello implique limitación para la efectiva actuación de la auditoría interna.

7. Solicitar la contratación o incorporación de profesionales o técnicos de diferentes disciplinas, servidores o no de la institución según corresponda, para que lleven a cabo labores de su especialidad en apoyo a los estudios que realice la auditoría interna.

8. Definir, establecer, divulgar y mantener actualizadas las políticas, lineamientos, directrices, procedimientos y prácticas requeridas para cumplir con sus competencias.

9. Preparar, mantener actualizado y en uso por los funcionarios de su unidad un “Manual de Procedimientos de Auditoría Interna”, con el objeto de tener un instrumento que, entre otras cosas, defina las responsabilidades y funciones de sus subalternos, según la categoría que ostentan, así como las características y procedimientos de auditoría que éstos deben aplicar en la Operadora. El manual deberá ser preparado conforme a los lineamientos generales que dicte la Contraloría General de la República, en especial los contenidos en el Normas Generales de Auditoria para el Sector Público y Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

10. Documentar, divulgar y mantener actualizados los procesos de los servicios de fiscalización de la actividad de Auditoría Interna, así como los manuales de procedimientos que permitirán su debida ejecución.

11. Definir, establecer y mantener actualizadas las políticas, procedimientos y prácticas de administración, acceso y custodia de la documentación de la Auditoría Interna, en especial de la información relativa a los asuntos de carácter confidencial establecidos en los artículos 6 de la LGCI y 8 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

12. Permanecer actualizado en lo referente a las disposiciones legales que afecten las operaciones administrativas financieras y de sistemas y velar que se cumplan adecuadamente.

13. Determinar la organización y el funcionamiento integral de la Auditoría Interna.

14. Elaborar y controlar el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría bajo una metodología de gestión del riesgo, definiendo prioridades, criterios contenidos y metodología para un desarrollo coherente y oportuno de su labor.

15. Presentar al Comité Corporativo de Auditoría para su revisión y aprobación el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna, según lo dispuesto en el Reglamento Sobre Gobierno Corporativo.

16. Presentar para su conocimiento a la Junta Directiva de Popular Pensiones el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna.
17. Presentar para conocimiento del Comité Corporativo de Auditoría y aprobación de la Junta Directiva de Popular Pensiones, Proyecto de Presupuesto Anual de la Auditoría Interna.
18. Presentar trimestralmente para conocimiento del Comité Corporativo de Auditoría y a la Junta Directiva de Popular Pensiones S.A., Informe de las labores desarrolladas por la Auditoría y la atención al Plan de Trabajo.
19. Mantener actualizado el Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna, así como el Manual de Normas y Procedimientos.
20. Establecer la organización que tendrá la dependencia a su cargo, misma que deberá constar en el documento correspondiente y que será puesta en conocimiento de todos los trabajadores de la I institución.
21. Mantener actualizado el universo A auditable de la Auditoría Interna y el ámbito de acción respecto con los fondos públicos sujetos a competencia institucional, incluyendo, fondos especiales y otros de naturaleza similar.
22. Establecer, en conjunto con sus auditores, la visión, misión y valores que regirán las actuaciones del personal de la Auditoría Interna entre sí, en su relación con la administración activa.
23. Determinar los criterios técnicos y jurídicos mínimos y necesarios para establecer, divulgar, aplicar y mantener un programa de aseguramiento continuo de la calidad y mejora de los procesos principales de la auditoría, incluyendo la aplicación de las disposiciones jurídicas y técnicas.
24. Establecer las condiciones formales mínimas que debe reunir cada uno de los documentos utilizados por la Auditoría, para comunicar el resultado de sus servicios de auditoría y de sus servicios preventivos, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la LGCI y el aparte 2.5. de las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público y demás normativa aplicable.
25. Documentar, divulgar y mantener actualizados los programas de seguimiento de recomendaciones que serán utilizados por la Auditoría Interna, para corroborar su efectiva implementación y rendir cuentas de cómo la gestión contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.
26. Establecer las pautas principales sobre las relaciones y coordinaciones de los funcionarios de la auditoría con los auditados, las autoridades de fiscalización superior y de las entidades financieras en particular, así como cualquier otro ente ajeno a Popular Pensiones.
27. Verificar y evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, de los objetivos y metas, de políticas, normas y procedimientos establecidos, con base en los informes presentados por los colaboradores a su cargo.
28. Conceptuar, recomendar y asesorar las modificaciones requeridas en las diferentes operaciones y velar porque los colaboradores responsables, hayan tomado las medidas pertinentes para poner en práctica y mantener las recomendaciones que contengan los informes de la Auditoría Interna, Auditoría Externa, SUPEN y la Contraloría General de la República.
29. Presentar informes especiales y asesorar en asuntos de su competencia, a los miembros de la Junta Directiva y a la Administración Activa cuando sea requerido.
30. Asistir cuando sea invitado a las sesiones de Junta Directiva, Comités y/o Comisiones.
31. Informar a la Junta Directiva y/o a la Gerencia General de cualquier hecho que se determine y afecte el patrimonio de Popular Pensiones, conducta impropia de algún trabajador o de otra irregularidad grave que pudiese conocer como resultado de alguna labor de Auditoría Interna.

32. Asumir un rol activo de asesoría preventiva al jerarca, a solicitud de éste en las materias de su competencia, con el fin de que contribuya a evitar actos que atenten contra la legalidad y la eficiencia en el manejo de los fondos públicos.
33. Difundir entre el personal de la auditoría y poner en operación, según proceda, las herramientas que aporta la Contraloría General de la República para fortalecer la actividad de Auditoría Interna.
34. Supervisar y disponer las medidas necesarias para procurar que los auditores guarden la confidencialidad de la información sobre la que tengan acceso.
35. Administrar en forma efectiva los recursos financieros, materiales, humanos y tecnológicos en función de los objetivos institucionales.
36. Comunicar a la Junta Directiva las situaciones irregulares o infracciones que hayan comunicado a la Gerencia General, si no dictase dentro del plazo indicado en la LGCI las medidas correctivas correspondientes; lo mismo que las situaciones de incompatibilidad entre sus dictámenes y las soluciones dadas por la Gerencia General.
37. Asesorar y orientar al equipo de trabajo en el desarrollo de sus funciones.
38. Supervisar el personal a su cargo, con el propósito de velar por el oportuno y efectivo cumplimiento de las labores asignadas.
39. Controlar que el personal bajo sus órdenes cumpla con las obligaciones comunes a todo el personal de Popular Pensiones y los preceptos contenidos en los lineamientos y procedimientos de Auditoría Interna.
40. Velar que al personal de la Auditoría se le garantice en todo momento el libre ejercicio de los derechos y responsabilidades que establece el Reglamento de Operación y Funciones de la Auditoría Interna.
41. Asistir o delegar la participación en reuniones o comités que requieran su presencia.
42. Dar a conocer el Presupuesto Anual de Gastos de la Auditoría Interna al Comité Corporativo de Auditoría.
43. Coordinar el manejo administrativo del personal a su cargo de acuerdo con las normas establecidas en Popular Pensiones.
44. Coordinar todo lo referente a la capacitación continua del personal de la Auditoría Interna.
45. Atender oportunamente las solicitudes requeridas por otras Direcciones, Áreas o entidades vinculadas a Popular Pensiones, relacionadas con su cargo.
46. Verificar la actualización de los libros Legales de Popular Pensiones.
47. Colaborar con los Auditores Externos y la Superintendencia de Pensiones.
48. Velar por el cumplimiento de la Ley General de Control Interno y directrices de la Contraloría General de la República en materia de su competencia.
49. Ejercer control sobre la calidad de la gestión de Auditoría Interna.
50. Ejecutar otras funciones inherentes al cargo, señaladas en la Ley General de Control Interno y los reglamentos o las disposiciones de Popular Pensiones.

III. Responsabilidades:

1. Dirigir, planificar, organizar y coordinar los programas anuales que se desarrollan en la Auditoría Interna.
2. Asistir a sesiones de Junta, Comités y/o comisiones de Popular Pensiones en calidad de Asesor, cuando sea invitado.
3. Sugerir los procedimientos que se requieren implementar en procura de una adecuada estructura de control interno para salvaguardar el patrimonio de Popular Pensiones.

4. Revisar y evaluar en forma selectiva los procesos de Popular Pensiones de conformidad con el Plan de trabajo establecido.
5. Atender requerimientos o acuerdos de Junta Directiva de Popular Pensiones, SUPEN o la Contraloría General de la República, para desarrollar evaluaciones especiales.
6. Cumplir en forma adecuada el Plan de Trabajo Anual sometido a consideración de la Junta Directiva de Popular Pensiones.
7. Velar por un adecuado clima organizacional y operativo a lo interno de la Auditoría, de la Organización y con entes externos relacionados.

IV. Características del Puesto (Naturaleza):

Es el máximo nivel de competencia, responsabilidad y autoridad de la Auditoría Interna de Popular Pensiones. Trabaja siguiendo políticas, leyes, normas y procedimientos generales.

Se le evalúa mediante el cumplimiento de objetivos en cumplimiento de los indicadores establecidos por el Conglomerado Financiero BPDC para los órganos de control y por los resultados de su gestión, según lo definido en el Cuadro de Mando Integral (CMI) del Auditor Interno.

Por la naturaleza de sus funciones, tiene acceso a información estratégica y de uso restringido, que requiere de un estricto control y discrecionalidad. Tiene responsabilidad directa sobre los resultados obtenidos en el ejercicio de la gestión auditora institucional.

Los errores en que incurra durante su gestión no son fácilmente detectables y la no detección de errores en el momento oportuno, generan pérdidas económicas de gran magnitud y trascendencia institucional, con la consecuente pérdida de imagen institucional.

El Auditor en el ejercicio de sus funciones, deberán actuar con independencia, objetividad, profesionalismo, integridad y gestión asesora, haciendo prevalecer sus competencias con independencia funcional y de criterio y serán vigilantes de que todo el personal responda de igual forma.

V. Condiciones Especiales:

Supervisión recibida: El Auditor Interno recibe supervisión directa de la Junta Directiva de Popular Pensiones., con el propósito de evaluar la gestión realizada.

Supervisión ejercida: El Auditor Interno ejerce supervisión sobre los puestos de Auditor Supervisor, Auditor Senior Informático, Auditor Senior y Asistente Administrativo II, con el propósito de desarrollar oportunamente las actividades y tiempos programados y velar por que se cumplan las normas de auditoría con la calidad que estos requieren.

Iniciativa: El Auditor Interno requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar acciones y procesos.

Criterio: El Auditor Interno requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o

lineamientos relacionados con su entorno con total independencia de acuerdo con los procedimientos, manuales establecidos, políticas técnicas, administrativas y legales.

Requisitos:

a. Académicos

1. Licenciatura en Contaduría Pública o Administración de Negocios con énfasis en Contabilidad.
2. Ser contador público autorizado.
3. Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

b. Técnicos

1. Dominio del ambiente Windows / Office 365 (Word, Excel, Power Point, Outlook).
2. Conocimiento en herramientas informáticas para la elaboración de auditorías.
3. Conocimientos de la Ley 7983, 7523 y 8204.
4. Preparación en la administración del recurso humano.
5. Conocimientos en Administración Integral de Riesgos.
6. Conocimientos en tecnologías de información.
7. Conocimiento del mercado Bursátil Nacional e Internacional.
8. Conocimiento de normativa interna y externa aplicable en su gestión.
9. Certificado en Normas de Auditoría.

Conocimiento de software de oficina y de herramientas automatizadas de auditoría y otros sistemas para llevar a cabo auditorías basadas en criterios de riesgo. Conocimiento de técnicas y procedimientos de Auditoría de Tecnología de la Información, entre ellos el estándar COBIT y el ISO.

c. Legal

Incorporado al Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.
Incorporado al Instituto de Auditores Internos de Costa Rica.

d. Otros requisitos de ley

De acuerdo con lo indicado en el artículo 29 de la LGCI, se establecen los siguientes requisitos:

1. Ser costarricense.
2. Ser de reconocida honorabilidad, capacidad y experiencia personal.
3. Carecer de antecedentes penales y no tener, a la fecha de su nombramiento, causa penal pendiente ante los respectivos tribunales.
4. No estar ligado por parentesco, por consanguinidad o afinidad, hasta el tercer grado, inclusive, con ninguno de los miembros de la Junta Directiva de Popular Pensiones o con el Gerente General de Popular Pensiones.

5. Ser persona de reconocido prestigio, experiencia e integridad profesional, con un alto y reconocido sentido de la responsabilidad personal y profesional, con total independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás órganos de la administración activa.

VI. Experiencia:

Experiencia mínima de tres años en el ejercicio de la auditoría interna o externa en el sector público o en el sector privado. El oferente deberá demostrar mediante documento idóneo los períodos de trabajo, los puestos ocupados, las funciones desempeñadas, según corresponda, y demás información indispensable para acreditar la experiencia en el ejercicio de la auditoría interna o externa en el sector público o en el sector privado.

Haberse desempeñado por un mínimo de tres años en puestos de Auditoría a nivel profesional con responsabilidad en la dirección o coordinación de equipos profesionales en una entidad financiera del sector público o privado supervisada por CONASSIF.

Más de tres años en puesto profesionales de Auditoría y en el uso de herramientas para valoración de riesgos operativos, así como, conocimiento de los principales riesgos que afectan al sector financiero; lo mismo que las metodologías y herramientas de valuación. (Liquidez, solvencia, mercado, crediticio, legal, operativo).

VII. Habilidades Especiales:

1. Facilidad de expresión oral y escrita.
2. Concentración.
3. Habilidad de lectura.

VIII. Competencias Deseables:

1. Persona de altos valores morales y éticos con criterio objetivo, prudente e independencia mental con motivación para el aprendizaje y mejora continua.
2. Demuestra apertura y disposición al cambio.
3. Habilidad analítica.
4. Capaz de mostrar claramente la comunicación oral y escrita.
5. Capacidad de administración de equipos de trabajo profesional.
6. Actitud proactiva y negociadora y capacidad investigadora con habilidad para identificar áreas de acuerdo o desacuerdo y trabajar para el desarrollo de soluciones efectivas.
7. Capacidad para el análisis y valoración del riesgo.
8. Pensamiento estratégico y visión global para comprender y apoyar la actividad institucional.
9. Desarrollador de su gente.
10. Orientado a resultados y alta disposición para la rendición de cuentas.
11. Conocimiento de la metodología del Balanced Scorecard.
12. Desarrollo de metodologías para analizar y mejorar procesos en forma individual y grupal.
13. Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceras personas con el objetivo de alcanzar una meta.

14. Ética y transparencia para la obtención, uso y asignación efectiva de recursos, personas, información, presupuesto, tiempo para manejar proyectos y para apoyar la consecución de iniciativas y objetivos estratégicos institucionales.

15. Líder facilitador del trabajo en equipo y de la mejora de los procesos.

16. Alineamiento con la cultura organizacional demostrando integridad, comunicaciones y acciones congruentes, reflejando los valores corporativos (credibilidad, justicia, integridad, honestidad y responsabilidad) en la conducción y participación de todas las actividades en la que se encuentre involucrado y comprometido.

AUDITOR JUNIOR

Nombre del Puesto	Auditor Junior
Área	Auditoría Interna
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Auditor Supervisor
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

I. Objetivo del Puesto:

Ejecutar estudios de Auditoría, y coordinar equipos de trabajo con el fin de evaluar la aplicación correcta del control interno, el registro de las operaciones y documentación de respaldo en Popular Pensiones., a través de la definición y aplicación de un programa de trabajo con base en riesgos, formular hallazgos y recomendaciones para fortalecer el Sistema de Control Interno y el seguimiento posterior para verificar su implementación.

II. Funciones Principales:

1. Ejecutar en coordinación con el supervisor, la planificación de los estudios de Auditoría que le sean asignados definiendo prioridades, criterios, contenidos y metodologías orientadas en los aspectos técnicos y administrativos que requieran.

2. Mantenerse actualizado en materia de la normativa que regula la actividad de su competencia, tanto interna como externa.

3. Definir y desarrollar en coordinación con el Auditor Supervisor, los planes de trabajo para la ejecución de las labores asignadas.

4. Definir la metodología de muestra estadística requerida para una revisión particular.

5. Preparar los papeles de trabajo apropiados en el desarrollo de Auditorías en diversas áreas de Popular Pensiones, haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles en la Auditoría Interna.

6. Aplicar las técnicas de Auditoría que considere necesarias en situaciones de índole administrativo, contable, tecnológico y financiero con miras a obtener resultados y conclusiones sobre problemas particulares y generales.

7. Desarrollar labores de Auditoría en forma individual o grupal, preparar y custodiar los papeles de trabajo, preparar el borrador del informe, bajo supervisión, participar en el análisis final del mismo y confeccionar la minuta correspondiente.

8. Desarrollar las evaluaciones asignadas siguiendo la metodología de riesgos definida por la Auditoría Interna bajo su responsabilidad.

9. Revisar el trabajo efectuado por el equipo para verificar el desarrollo adecuado de las pruebas asignadas, así como la correcta aplicación de los procedimientos de auditoría.
10. Formular las recomendaciones y conclusiones derivadas de los estudios realizados con el fin de fortalecer o corregir aquellos procesos que deban ser depurados.
11. Colaborar en la actualización de los lineamientos, políticas y procedimientos de Auditoría Interna y su Reglamento de Operación y Funcionamiento.
12. Colaborar en la definición del Plan Estratégico y Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna.
13. Mantener permanentemente informado al Auditor Interno o Auditor Supervisor sobre los hallazgos de Auditoría relevantes, especialmente en los casos de una situación irregular o sobre casos graves detectados o denunciados.
14. Mantener absoluta discreción y reserva (confidencialidad) sobre toda clase de revelaciones de la Auditoría y evitar comentarios que puedan entorpecer el trabajo o generar expectativas infundadas.
15. Colaborar en la verificación de que los colaboradores responsables hayan tomado las medidas pertinentes para poner en práctica y mantener las recomendaciones que contengan los informes de la Auditoría Interna, Auditoría Externa, SUPEN o Contraloría General de la República (seguimientos trimestrales).
16. Mantener en forma sistemática y organizada archivos de información de la Auditoría bajo las restricciones y confidencialidad establecidos (orden en la información, tanto física como electrónica).
17. Verificación de la actualización de los Libros Legales de Contabilidad, Junta Directiva, comisiones y comités de Popular Pensiones.
18. Representar o sustituir por delegación al Auditor Interno ante la Junta Directiva, Gerencia General u otras instancias.
19. Asesorar a los colaboradores de Popular Pensiones, que lo requieran, sobre los temas relacionados y de su competencia.
20. Efectuar giras de trabajo a las Unidades Descentralizadas, relacionadas con la gestión de Popular Pensiones.
21. Realizar la auto evaluación de calidad de Auditoría conforme a lineamientos de la Contraloría General de la República.
22. Acatar lo establecido en el Reglamento de Operación y Funcionamiento de la Auditoría Interna, procedimientos, manuales, instructivos, directrices y normas para el ejercicio profesional de Auditoría.
23. Cualesquiera otras funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.

III. Características del Puesto (Naturaleza):

Al ocupante de este puesto le corresponde realizar estudios Operativos, Financieros, Administrativos, Tecnológicos y Especiales de auditoría, atender imprevistos y colaborar en la atención de asesorías y advertencias, buscando comprobar la correcta aplicación del Sistema de Control Interno, el registro de las operaciones y documentación de Popular Pensiones, emitiendo recomendaciones que generen valor a la organización y posterior seguimiento a las mismas.

Tiene responsabilidad directa en las actividades asignadas y compartidas con el Auditor Supervisor del equipo de trabajo en los resultados de su gestión; así como de mantenerse al día con las nuevas técnicas y tendencias de Auditoría, con el fin de que los análisis y pruebas de control y efectividad que se realicen, sean confiables y precisas.

Trabajar bajo lineamientos previamente establecidos, con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan la actividad.

El equipo de trabajo que debe coordinar estará conformado por profesionales de menor o igual jerarquía, a quienes debe guiar, asesorar y orientar hacia la mejor solución de los problemas y la toma de decisiones que contribuyan al logro de los objetivos planeados, para una determinada labor. Será el responsable del estudio y debe participar activamente durante las diferentes etapas del desarrollo del estudio.

Por la naturaleza de la clase tiene acceso a información estratégica y de uso restringido.

Se evalúa por los resultados obtenidos en los estudios efectuados y el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Balance de Desarrollo Personal (BDP).

IV. Responsabilidades:

Es responsable por la administración y el control de los papeles de trabajo, así como de informes que contengan datos confidenciales y que se utilizarán para tomar decisiones. Un error provocaría pérdidas económicas, materiales, y de reputación, significativas para Popular Pensiones.

V. Condiciones Especiales:

Supervisión recibida: Recibe supervisión del Auditor Supervisor con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Tiene autonomía para la toma de decisiones: las tareas, actividades y funciones son ejecutadas de acuerdo con procedimientos y manuales establecidos. Eventualmente puede ejercer supervisión en su función de Auditor Encargado. Requiere aplicar normativa interna y externa (NIAS, NIIFs, SUPEN, SUGEVAL, SUGEF, CGR).

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, asimismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno y con autonomía.

VI. Requisitos:

a. Académicos

Licenciatura en Contaduría Pública o Licenciatura en Administración con énfasis en Contabilidad (u otra especialidad que la Auditoría requiera).

b. Técnicos

b.1. Exigibles

1. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones que regulan la actividad de la I institución (Reglamentos internos, SUGEF, SUPEN, SUGEVAL, BCCR,).
2. Conocimiento de la normativa emitida por la Contraloría General de la República que regula la actividad de la auditoría interna.
3. Conocimiento del entorno financiero y el comportamiento de las variables económicas que afectan a la institución.
4. Conocimiento del mercado de valores local e internacionales.
5. Conocimiento en materia de fraude.
6. Conocimiento para la identificación y análisis de riesgos.

b.2. Deseables

1. Manejo de software específico para la elaboración de auditorías.
2. Dominio de técnicas sobre redacción de informes.
3. Manejo de herramientas de auditoría y análisis de datos (ACL, Idea, otros)
4. Conocimiento del idioma inglés.
5. Conocimiento de los sistemas específicos que operan en Popular Pensiones, procedimientos administrativos y de control interno.
6. Dominio del ambiente Windows y herramientas de Microsoft Office (Outlook, Project, Word, Excel, Publisher, Power Point).
7. Certificaciones en temas de riesgos, análisis de datos, metodologías ágiles, NIIF, NIAS, CIA, CISA, COBIT, ISO, entre otras.

c. Legal

Incorporado y Activo al Colegio de Contadores Públicos (o al colegio profesional respectivo en caso de que se trate de profesional en otra disciplina).

d. Otros

Estar dispuestos a desplazarse ocasionalmente a todas las oficinas del país (Centros de Servicios Financieros, Sucursales, Periféricas y Ventanillas del Conglomerado Financiero Banco Popular).

VII. Experiencia Requerida:

Tres años de experiencia en labores relacionadas con Auditoría Interna o Externa o experiencia equivalente en puestos profesionales administrativos, contables o bancarios según las necesidades de la Auditoría.

VIII. Competencias Deseables:

1. Compromiso Social
2. Orientación al cliente
3. Innovación y creatividad
4. Integridad (seguimiento de procedimientos)

5. Planeación
6. Practicidad
7. Precisión
8. Manejo emocional
9. Trabajo en equipo

AUDITOR JUNIOR INFORMÁTICO

Nombre del Puesto	Auditor Senior Informático II
Área	Auditoría Interna
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Auditor Interno
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

I. Resumen del Puesto:

Planificar, desarrollar y ejecutar labores de Auditoría relacionadas con los Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica de Popular Pensiones, con el objetivo de comprobar la aplicación del Sistema de Control Interno, emitiendo recomendaciones de valor agregado y dando seguimiento a las mismas.

II. Funciones Principales:

1. Desarrollar la planificación detallada del estudio de Auditoría en coordinación con el Auditor Supervisor; definiendo prioridades, criterios, contenidos y metodologías orientadas en los aspectos técnicos, administrativos y de gestión.
2. Ejecutar la planificación de los estudios de Auditoría, partiendo de los riesgos y objetivos planteados en la asignación del trabajo.
3. Tomar decisiones en coordinación con el Auditor Supervisor, sobre áreas de mayor riesgo por auditar y sobre las cuales se llevarán a cabo procesos de verificación o cumplimiento y pruebas sustantivas que permitan medir la efectividad de los controles.
4. Preparar los papeles de trabajo apropiados en el desarrollo de Auditorías de TI, haciendo uso de guías y herramientas tecnológicas de mayor actualidad posible.
5. Aplicar las técnicas de auditoría adecuadas, con miras a obtener resultados tendientes a subsanar deficiencias relacionadas con la gestión de las tecnologías de información en Popular Pensiones.
6. Informar al Auditor Supervisor sobre asuntos o problemas significativos que determine en el desarrollo del estudio.
7. Preparar los borradores de los informes y las conferencias finales tendientes a subsanar deficiencias relacionadas con la gestión de las tecnologías de información en Popular Pensiones, producto de las evaluaciones realizadas.
8. Desarrollar los programas de trabajo y elaborar los informes dentro del tiempo asignado por el Auditor Supervisor o el Auditor Interno.
9. Aplicar los procedimientos de trabajo establecidos en la Auditoría Interna y sugerir posibles mejoras o ajustes a los mismos.

10. Acatar lo establecido en el Reglamento de Operación y Funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI), procedimientos, manuales, instructivos, directrices y normas para el ejercicio profesional de Auditoría.
 11. Colaborar en la formulación de la planificación estratégica y en el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría.
 12. Brindar asesoría profesional a las Áreas del Negocio y equipos de trabajo de la Auditoría Interna, acorde a con sus competencias.
 13. Mantener permanentemente informado al Auditor Interno o Auditor Supervisor sobre los hallazgos de Auditoría relevantes, especialmente en los casos de una situación irregular o sobre casos graves detectados o denunciados.
 14. Mantener absoluta discreción y reserva (confidencialidad) sobre toda clase de revelaciones de la Auditoría y evitar comentarios que puedan entorpecer el trabajo o generar expectativas infundadas.
 15. Colaborar en la verificación de que los responsables designados por la Administración, hayan tomado las medidas pertinentes para poner en práctica y mantener las recomendaciones que contengan los informes de la Auditoría Interna, Auditoría Externa, SUPEN o Contraloría General de la República (seguimientos trimestrales).
 16. Mantener en forma sistemática y organizada archivos de información de la Auditoría bajo las restricciones y confidencialidad establecidos (orden en la información, tanto física como electrónica).
 17. Mantenerse actualizado en materia de la normativa que regula la actividad de Popular Pensiones, tanto interna como externa.
 18. Apoyar al Auditor Interno en la presentación de informes ante el Comité de Auditoría y la Junta Directiva de Popular Pensiones, cuando sea necesario.
 19. Ejecutar otras tareas atinentes al puesto, que le sean asignadas.
- III. Características del Puesto (Naturaleza):

El ocupante de este puesto tiene como objetivo primordial realizar labores relacionadas con la planificación, desarrollo y ejecución de las labores de Auditoría de los Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica de Popular Pensiones.

Debe realizar investigaciones y evaluaciones de Auditoría de TI, para lo cual debe tener una comprensión general del ambiente bajo revisión, lo que incluye las prácticas y funciones del negocio relativas a la evaluación de los procesos del universo auditable de Tecnologías de Información, así como también a los sistemas de aplicación, e infraestructura tecnológica, con el objetivo de comprobar la aplicación del Sistema de Control Interno, emitiendo recomendaciones y dando seguimiento a las mismas.

Trabaja bajo los lineamientos generales, con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad. Tiene la responsabilidad de mantenerse al día con las nuevas técnicas y tendencias de Auditoría de TI con el fin de que los análisis y pruebas que se realicen, sean confiables y precisas. Se relaciona en forma constante con su Supervisor y Jefatura, mandos superiores de Popular Pensiones y clientes internos y externos para coordinar y desarrollar las actividades propias del cargo.

Por la naturaleza del puesto, tiene acceso a información estratégica y de uso restringido.

Se evalúa por los resultados obtenidos en los estudios efectuados y el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Balance de Desarrollo Personal (BDP).

IV. Responsabilidades:

Es responsable por la administración y el control de informes que contengan datos confidenciales y que se utilizarán para tomar decisiones. Un error provocaría pérdidas económicas, materiales, y de reputación, significativas para Popular Pensiones y Fondos Administrados.

V. Condiciones Especiales:

Supervisión recibida: Recibe supervisión del Auditor Supervisor con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Tiene autonomía para la toma de decisiones: las tareas, actividades y funciones son ejecutadas de acuerdo con procedimientos y manuales establecidos. Eventualmente puede ejercer supervisión en su función de Auditor Encargado. Requiere aplicar normativa interna y externa (SUPEN, SUGEF, CGR).

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, asimismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno de trabajo y competencias de la Auditoría Interna.

VI. Requisitos:

a. Académicos

Licenciatura en Ingeniería de Sistemas e Informática o Contaduría Pública (u otra especialidad que la Auditoría requiera).

b. Técnicos

b.1. Exigibles

1. Certificación CISA (Auditor certificado en Sistemas de Información).
2. Auditor certificado en Fundamentos de COBIT 5 o versión superior.
3. Conocimiento sobre las directrices, estándares, herramientas y técnicas de aseguramiento y auditoría de TI emitidas por la Asociación de Auditoría y Control de los Sistemas de Información (Information Systems Audit and Control Association/ ISACA).
4. Conocimiento sobre reglamentos, normas y disposiciones que regulan la actividad de la Institución (Reglamentos Internos, SUGEF, SUPEN, SUGIVAL, BCCR, Contraloría General de la República).

5. Conocimiento de la normativa emitida por la Contraloría General de la República que regula la actividad de la auditoría interna y las tecnologías de información.
6. Conocimiento de la Dirección de la Tecnología y la arquitectura de TI de la I institución y sus implicaciones para establecer direcciones estratégicas a largo plazo.
7. Conocimiento de los conceptos de valoración de riesgos, herramientas y técnicas en un contexto de auditoría.
8. Conocimiento avanzado de motores de base de datos como (Oracle, SQL/Server).
9. Conocimiento de técnicas de planificación de la auditoría y de gestión de proyectos de auditoría.
10. Conocimiento de técnicas de redacción y comunicación de informes de auditoría.
11. Conocimiento del gobierno, la gestión, la seguridad y los marcos de control de TI (COBIT, ITIL, COSO e ISO), así como de los estándares, las directrices y las prácticas relacionadas.
12. Conocimiento del uso de modelos de madurez y optimización de procesos.
13. Conocimiento de la arquitectura de TI en relación con los datos, las aplicaciones, lenguajes de programación y la tecnología (Mainframe, aplicaciones distribuidas, aplicaciones basadas en la web, servicios web, aplicaciones de n-capas, middleware, CRM, aplicaciones móviles).
14. Conocimiento de procesos de selección de proveedores de TI, gestión de contratos, gestión de relaciones y monitoreo del desempeño, incluyendo relaciones de outsourcing de terceros.
15. Conocimientos de las prácticas, gestión de riesgos, herramientas, marcos de control aplicadas a la administración de proyectos.
16. Conocimiento de software de extracción de datos (ACL-IDEA-TOAD).
17. Conocimiento de los conceptos de tecnología y controles de seguridad relacionados con componentes de hardware y de red, software base del sistema y sistemas de gestión de bases de datos.
18. Conocimientos sobre prácticas de gestión de la capacidad, disponibilidad y uso de herramientas y técnicas de monitoreo relacionadas.
19. Conocimiento sobre las prácticas de gestión de incidentes y problemas de TI, incluyendo el monitoreo y respuesta a incidentes de seguridad de la información.
20. Conocimiento de técnicas para el diseño, la implementación y el monitoreo de controles de seguridad de la información.
21. Conocimiento de los controles de acceso lógico y físico para la identificación, autenticación y restricción de usuarios a instalaciones, funciones y datos autorizados.
22. Conocimiento de los riesgos y controles asociados con la virtualización de sistemas y uso de modelos de nube.
23. Conocimiento de la configuración, la implementación, las operaciones y el mantenimiento de los controles de seguridad de la red.
24. Conocimientos de métodos y técnicas de ataques a sistemas de información e infraestructuras tecnológicas.
25. Conocimiento de técnicas de pruebas de seguridad para evaluación de vulnerabilidades.

b.2 Deseables

1. Certificación en marcos de gestión y control de las tecnologías de información (CRISC, CISM, CGEIT, CSX, COBIT, ITIL, ISO / TOGAF)
2. Conocimiento y experiencia en la aplicación de los diferentes sistemas utilizados en Popular Pensiones (Base de datos ORACLE, VISUAL BASIC Y DEVELOPER 2000, APEX, Sistema Operativo Windows Server, UNIX SOLARIS).

3. Conocimiento de los sistemas específicos que operan en la Operadora y de los procedimientos administrativos y de control interno.
4. Conocimiento y dominio de herramientas de auditoría.
5. Manejo avanzado del software necesario para realizar su labor (genérico de Windows y paquetes de Office 365).
6. Conocimiento avanzado de redes y telecomunicaciones.
7. Conocimiento del negocio Pensiones, del entorno financiero y el comportamiento de las variables económicas que afectan a la Institución.
8. Conocimiento de los objetivos y técnicas de control que aseguran la completitud, precisión, validez y autorización de transacciones y datos.
9. Conocimiento de las metodologías y herramientas de desarrollo de sistemas.
10. Conocimiento en la gestión del ciclo de vida del desarrollo de sistemas e infraestructura tecnológica.
11. Conocimiento de los estándares y procedimientos para el desarrollo y el mantenimiento del plan de continuidad del negocio (BCP), análisis de impacto en el negocio (BIA), plan de recuperación en caso de desastre y análisis de instalaciones y condiciones de procesamiento alternativo, prácticas de respaldo y recuperación de datos.
12. Dominio intermedio del idioma inglés.

c. Legal

- Incorporado al Colegio de Profesionales respectivo (Activo).
- Miembro activo de ISACA.

d. Otros

Estar dispuesto a desplazarse ocasionalmente a las distintas oficinas del país con que cuenta el Conglomerado financiero.

VII. Experiencia Requerida:

Experiencia de al menos tres años en labores relacionadas con la Auditoría de Tecnología de Información.

VIII. Competencias Deseables:

1. Compromiso social.
2. Actitud investigativa.
3. Capacidad analítica.
4. Innovación y Creatividad.
5. Habilidad para redactar.
6. Liderazgo.
7. Seguimiento de procedimientos.
8. Orientación al cliente.
9. Precisión.
10. Planeación.

11. Facilidad de expresión oral y escrita.
12. Trabajo en equipo.
13. Practicidad.
14. Manejo emocional.
15. Confianza.
16. Confidencialidad.

Auditor Supervisor

Nombre del Puesto	Auditor Supervisor
Área	Auditoría Interna
Personal a Cargo	Audidores Junior y Auditor Senior Informático
Puesto del Jefe Inmediato	Auditor Interno
Fecha Actualización	30 de abril de 2021

I. Objetivo del Puesto

Planificar, coordinar, dirigir, organizar y controlar las actividades propias y de los de diversos grupos de trabajo de la Auditoría a su cargo, con el propósito de cumplir en tiempo con las evaluaciones asignadas por su superior.

II. Funciones Principales

1. Coordinar y supervisar el desarrollo de la estrategia a seguir para realizar el trabajo de Auditoría asignado, dentro de los plazos establecidos.
2. Establecer los lineamientos y participar en el desarrollo de la planificación detallada del estudio de auditoría.
3. Asesorar al Auditor Interno en materia de su competencia, según le sea requerido.
4. Apoyar al Auditor Interno en la presentación de informes ante Junta Directiva de la OPC, Comité Corporativo de Auditoría u otras comisiones, asumiendo las responsabilidades del puesto.
5. Sustituir por delegación al Auditor Interno, ante ausencias temporales de éste, con la autoridad y responsabilidad correspondiente.
6. Actualizar y velar porque se encuentre al día el sistema CAR-SIAR “s Sistema de acuerdos y de Recomendaciones” en coordinación con el Asistente Administrativo 2.
7. Ejercer control, en coordinación con el Área de Presupuesto, sobre el presupuesto anual de la Auditoría Interna en cuanto al uso y disponibilidad de recursos.
8. Acatar lo establecido en el Reglamento de Operación y Funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI), procedimientos, manuales, instructivos, directrices y normas para el ejercicio profesional de Auditoría.
9. Desarrollar y ejecutar los mecanismos de control que le permitan asegurar la conclusión de las pruebas de auditoría en tiempo y en cumplimiento con las normas de calidad preestablecidas.
10. Establecer los lineamientos y participar en el desarrollo de los estudios de auditoría, en sus diferentes etapas (planificación, ejecución, comunicación y seguimiento), ejerciendo control sobre el alcance, grado de avance y cumplimiento en tiempo, de cada evaluación.

11. Asesorar al personal bajo su responsabilidad en cuanto a la metodología de ejecución de cada evaluación y propiciar el desarrollo y proyección en la calidad trabajo.
12. Revisar los resultados obtenidos en cada evaluación de auditoría, conforme le sean trasladados, con el fin de establecer las acciones correctivas correspondientes.
13. Verificar el cumplimiento de los estándares de aseguramiento de la calidad durante el desarrollo de cada trabajo de auditoría.
14. Revisar los resultados obtenidos por el equipo de trabajo conforme le son trasladados, con el fin de establecer las acciones correctivas correspondientes, todo dejando evidencia de su participación.
15. Revisar y verificar que el informe borrador de cada estudio cumpla con los objetivos establecidos en el plan de trabajo, se encuentre debidamente sustentado, redactado de manera clara y concisa, y con todos sus elementos.
16. Coordinar y participar en los análisis de aspectos técnicos que requieran de la asesoría de otros profesionales (abogado, informáticos, otros) con el fin de fortalecer o clarificar temas relevantes para el desarrollo de la evaluación.
17. Participar cuando sea requerido en el análisis de los informes con las áreas involucradas y garantizar la emisión del informe definitivo, en tiempo y forma.
18. Participar en el desarrollo de los procesos de planificación estratégica de la Auditoría Interna, en la elaboración del plan Anual de trabajo, del presupuesto y del plan de capacitación de la auditoría interna, según le sean requeridos.
19. Participar activamente en las labores de campo que corresponda a fin de mantener un conocimiento actualizado de las evaluaciones en desarrollo.
20. Aplicar la normativa que regula la función de Auditoría, los procedimientos estandarizados de trabajo y sugerir posibles mejoras o ajustes a los mismos.
21. Informar oportunamente al Auditor Interno sobre los asuntos o problemas significativos que determine en el desarrollo del estudio.
22. Preparar las evaluaciones de desempeño que corresponda, asegurar que todo el equipo de trabajo esté debidamente evaluado, presentarlas al Auditor Interno y discutir las posteriormente con el personal.
23. Evaluar constantemente el avance de cada estudio de auditoría, en conjunto con el Auditor Encargado, en cuanto al cumplimiento, alcance y resultado de los programas de trabajo en ejecución.
24. Elaborar trimestralmente el informe de cumplimiento relativo a las evaluaciones asignadas en ese periodo de tiempo.
25. Atender consultas verbales y escritas de la Gerencia General y demás Direcciones de la OPC y colaboradores de la I institución, sobre aspectos relacionados con las evaluaciones de Auditoría Interna.
26. Supervisar y controlar el seguimiento a las recomendaciones de los informes de evaluaciones, Auditores Externos y de los entes fiscalizadores.
27. Brindar asesoría profesional a las Áreas del Negocio y equipos de trabajo de la Auditoría Interna, acorde con sus competencias.
28. Mantener permanentemente informado al Auditor Interno sobre los hallazgos de Auditoría relevantes, especialmente en los casos de una situación irregular o sobre casos graves detectados o denunciados.
29. Mantener absoluta discreción y reserva (confidencialidad) sobre toda clase de revelaciones de la Auditoría y evitar comentarios que puedan entorpecer el trabajo o generar expectativas infundadas.
30. Colaborar en la verificación de que los colaboradores responsables hayan tomado las medidas pertinentes para poner en práctica y mantener las recomendaciones que contengan los informes de la

Auditoría Interna, Auditoría Externa, SUPEN o Contraloría General de la República (seguimientos trimestrales).

31. Mantener en forma sistemática y organizada archivos de información de la Auditoría bajo las restricciones y confidencialidad establecidos (orden en la información, tanto física como electrónica).

32. Ejecutar otras tareas propias del puesto.

III. Características del Puesto:

El ocupante del cargo le corresponde la coordinación y supervisión de los estudios de auditoría asignados. Su labor es coordinada y supervisada por el Auditor Interno.

Le corresponde desarrollar y aplicar las medidas necesarias para garantizar la adecuada dirección y supervisión del equipo de trabajo a su cargo, en aspectos tales como: la dirección de las pruebas, reuniones de coordinación, atención de conflictos intragrupo, entre otros.

La función exige liderazgo, capacidad de dirección, planeamiento, programación, coordinación y supervisión.

Trabaja bajo supervisión y lineamientos generales, con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

Tiene responsabilidad directa en las actividades encomendadas y compartida con su superior en los resultados de su gestión.

Se relaciona periódicamente con su superior para la coordinación y presentación de informes de avance de las evaluaciones a su cargo, y con funcionarios y público en general para la realización de su trabajo.

Por la naturaleza de sus funciones, tiene acceso a información estratégica y de uso restringido que requiere de un estricto control y discrecionalidad.

Se evalúa por los resultados obtenidos por el equipo de trabajo y el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Balance de Desarrollo Personal (BDP).

IV. Responsabilidades:

Es responsable por la ejecución de funciones de supervisión, administración y el control de papeles de trabajo, así como de informes que contengan datos confidenciales y que se utilizarán para tomar decisiones. Un error provocaría pérdidas económicas, materiales, y de reputación, significativas para Popular Pensiones y Fondos Administrados.

V. Condiciones Especiales:

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa del Auditor Interno con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Auditor Supervisor ejerce supervisión sobre los puestos de Auditor Senior y Auditor Senior Informático, tiene autonomía para la toma de decisiones: las tareas, actividades y funciones son ejecutadas de acuerdo con procedimientos y manuales establecidos. Requiere aplicar normativa interna y externa (NIAS, NIIFs, SUPEN, SUGEVAL, SUGEF, CGR, etc.).

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, asimismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno y con autonomía.

VI. Requisitos:

a. Académicos

Licenciatura en Contaduría Pública, Administración con énfasis en Contabilidad o carrera afín (u otra especialidad que la auditoría requiera).

b. Conocimientos Técnicos

b.1. Exigibles

1. Conocimiento sobre leyes, reglamentos normas y disposiciones que regulan la actividad de la institución (reglamentos internos (Conglomerar, Popular Pensiones), normativa emitida por CONASSIF, SUGEF, SUPEN, SUGEVAL, Contraloría General de la República, entre otros).
2. Conocimiento de la normativa emitida por la Contraloría General de la República que regula la actividad de la Auditoría Interna.
3. Conocimiento en temática de fraude y corrupción.
4. Conocimientos para la identificación y análisis de Riesgos.
5. Conocimientos para el análisis y valoración de mercados financieros (local e internacional).
6. Conocimientos de las NIAs y NIIFS
7. Conocimiento del entorno financiero y el comportamiento de las variables económicas que afectan a la institución (locales e internacionales)
8. Dominio en la redacción de informes de auditoría.

b.2. Deseables

1. Manejo de software específico para la elaboración de Auditorías.
2. Dominio de ambiente Windows y herramientas de Microsoft Office 365 (Outlook, Project, Word, Excel, Publisher, Document scanning, Power Point).
3. Manejo de herramientas de auditoría para análisis de datos.
4. Conocimiento del idioma inglés.
5. Dominio de técnicas sobre relaciones humanas.
6. Conocimiento de los sistemas específicos que operan en la OPC y de los procedimientos administrativos y de control Interno.
7. Dominio de técnicas de redacción de informes.

8. Facilidad para comunicarse tanto verbal como escrita.

c. Legal

Incorporado y Activo al Colegio Profesional respectivo.

d. Otros

Estar dispuesto a desplazarse ocasionalmente a todas las Oficinas comerciales del país, donde se cuente con Ejecutivo de Popular Pensiones.

VII. Experiencia Requerida:

Experiencia de al menos tres años en labores de Auditoría Interna o Externa, con responsabilidades de encargado.

Experiencia de al menos 3 años en labores relacionadas a la identificación y análisis de Riesgos.

VIII. Competencias Deseables:

1. Liderazgo.
2. Compromiso social.
3. Orientación al cliente.
4. Innovación y Creatividad.
5. Integridad
6. Dirección de equipo.
7. Seguimiento a la gestión.
8. Practicidad.
9. Precisión.
10. Manejo emocional.
11. Habilidad para trabajar en equipo.
12. Capacidad de análisis.
13. Comunicación eficaz.
14. Confidencialidad.
15. Actitud proactiva y negociadora.
16. Capacidad investigadora con habilidad para identificar áreas críticas y riesgo.
17. Desarrollador de su gente.
18. Orientado a resultados y alta disposición para la rendición de cuentas.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Directora de Administración

Nombre del Puesto	Director de Administración
Dirección	Administración

Área	Administración
Personal a Cargo	Administración y Finanzas- Capital Humano
Puesto del Jefe Inmediato	Gerente General

OBJETIVO DEL PUESTO

1. Planificar, dirigir, coordinar, controlar y supervisar las actividades de soporte administrativas y financieras de la Operadora, relacionadas con labores contables, información y emisión de estados financieros, emisión de informes a entes reguladores, costos, abastecimiento y contratación de bienes y servicios necesarios para satisfacer necesidades institucionales y procedimientos de control interno, entre otros, con el propósito de que los mismos cumplan con los estándares de calidad establecidos y se logren los resultados de control de costos y rentabilidad esperados. Buscando no solo que la prestación sea de alta calidad, sino mantener un equilibrio entre el ahorro de recursos económicos y la oportunidad requerida en la prestación de los servicios. Para obtener dichos resultados tiene la libertad de actuar que la experiencia y el cargo le confieren.
2. Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades referentes a los procesos de Capital Humano, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos del personal y áreas de la Operadora.
3. Planificar, dirigir, coordinar, controlar y supervisar el desarrollo de la realización de actividades que favorezcan la eficiencia de los procesos de la Operadora en un ambiente adecuado de control, acorde con las exigencias de lo estipulado en la Ley General de Control Interno.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas de la dirección a su cargo.
2. Planificar y coordinar las estrategias y planes de acción con la Gerencia General y con cada una de las dependencias de su dirección, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico y Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia a su cargo.
3. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos de la dirección, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área.
4. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno de la dirección a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
5. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
6. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de su competencia.
7. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comisión o grupos de trabajo, así como otras actividades.
8. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su dirección, cuando según la normativa así lo requieran, así como formular propuestas al respecto.

9. Velar por que los trámites para la compra de bienes o servicios por parte de la Operadora se ejecuten de acuerdo con la normativa vigente, así como que los materiales y suministros comprados cumplan con los requisitos establecidos por la Operadora en cuanto a calidad, precio y cumplimiento.
10. Revisar y aprobar las adjudicaciones de las contrataciones directas.
11. Participar como miembro activo con voz y voto, de la Comisión de Licitaciones y Comité de Inversiones.
12. Autorizar la cancelación de las facturas de los proveedores o de cualquier otra obligación financiera de la Operadora, así como revisar y autorizar los cheques o transferencias.
13. Organizar, coordinar y supervisar la integración del Presupuesto Ordinario y someterlo a la aprobación de la administración superior y entes externos, así como una vez aprobados los mismos divulgar, dar seguimiento y evaluar su cumplimiento.
14. Analizar, aprobar y tramitar con las autoridades superiores y con los entes externos si fuese necesario las solicitudes de modificaciones presupuestarias, presupuestos extraordinarios y el presupuesto ordinario.
15. Realizar y mantener actualizada la asignación de roles o determinación de los perfiles dentro del sistema del personal a cargo.
16. Revisar que el presupuesto ordinario, modificaciones presupuestarias, presupuestos extraordinarios y ejecuciones presupuestarias estén incluidas correctamente en el sistema de la Contraloría General de la República (SIPP).
17. Velar por el cumplimiento de la meta establecida por cada una de las áreas a su cargo.
18. Revisar, analizar y aprobar los estados financieros, los libros legales, las notas a los estados financieros, el Informe ejecutivo de los estados financieros, tanto de la Operadora como de los Fondos Administrados.
19. Presentar a Gerencia y Junta Directiva los resultados de los estados financieros del mes.
20. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de Popular Pensiones, en coordinación con la Gerencia General.
21. Establecer el plan de capacitación para su dependencia y coordinar con Capital Humano, la ejecución del mismo.
22. Participar de comisiones especiales que involucren temas laborales según sea requerido por la Gerencia General.
23. Velar por obtener el máximo rendimiento de los recursos financieros, humanos y de información que tiene a su cargo.
24. Convertir a Capital Humano en un área facilitadora del cambio organizacional, creando un compromiso del personal para maximizar el rendimiento del recurso humano.
25. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

CONDICIONES ESPECIALES

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Contaduría Pública o en Administración de Negocios o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Formación en alta gerencia.
- Conocimientos en Contratación Administrativa y su reglamento.
- Conocimiento en la Normas Internacionales de Contabilidad.
- Conocimiento en el manejo de presupuestos públicos.
- Conocimiento en materia laboral.
- Conocimiento del Sistema Financiero Nacional, regido por la SUGEF, SUPEN, SUGEVAL, CONASSIF, BCCR.
- Preferiblemente con dominio de idioma inglés escrito y conversacional.
- Conocimiento de la normativa que regula la planificación, la presupuestación y la forma de contratar bienes, servicios y obras en el sector público costarricense.
- Ajustarse a lo que establece el artículo 26 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Integridad.
- Capacidad de análisis.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.
- Comportamiento ético
- Discreción y tacto
- Juicio y criterio
- Capacidad de negociación

Experiencia:

Cinco años de experiencia en labores de jefatura o dirección en instituciones financieras preferiblemente del sector público y con trayectoria comprobada y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Asistente de Dirección

Nombre del Puesto	Asistente Dirección
Dirección	Administración
Área	Administración
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Directora de Administración

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte asistencial a la Directora de Administración en trámites, elaboración y coordinación de diferentes labores, y en la ejecución de las funciones relacionadas con el proceso de presupuesto de la Operadora, con el objetivo de que los trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato, dar seguimiento y evaluar las actividades administrativas para las Áreas de Mercadeo, Recursos Humanos, Educación Financiera, Sostenibilidad, Sección Administrativa, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto
2. Dar soporte a la Jefatura inmediata, dando seguimiento a los pendientes de las jefaturas del área.
Control Tareas y Pendientes de las jefaturas de la Dirección para las Áreas de Mercadeo, Recursos Humanos, Educación Financiera, Sostenibilidad, Sección Administrativa, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto
3. Revisión cierre diario cajero previa a la revisión de la Directora Administrativa.
Labores Administrativas para las Áreas de Mercadeo, Recursos Humanos, Educación Financiera, Sostenibilidad, Sección Administrativa, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto.
4. Revisión de los cheques de los fondos, en caso de que la jefa de la sección financiero contable se encuentre ausente o lo requiera.
5. Brindar soporte a las secretarías de la dirección, participar en el desarrollo y mejoramiento continuo de los procesos en los que interviene, así como del sistema de control interno.
6. Coordinar con las jefaturas y encargados de área el trámite de respuestas tanto internas como externas a la Operadora que competan a su área.
7. Atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes, respuestas y otros) que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
8. Aprobación diaria de movimientos en el sistema SIAP de ingresos y egresos del presupuesto.
Revisión semanal del oficio de pago TFP y revisión semanal del informe de facturas recibidas para pago
9. Revisión mensual de balances de la Operadora.
10. Revisión mensual del informe financiero.
11. Publicación de reglamentos en diario oficial La Gaceta.
Cierre mensual de suministros en el sistema SIAP, Rol de aprobación y revisión de cada factura de suministros de la Operadora en el cierre mensual de suministros de la Sección Administrativa.
12. Revisión y entrega del reporte de marcas.

Revisión y entrega en plazo del reporte de marcas para las Áreas de Mercadeo, Recursos Humanos, Educación Financiera, Sostenibilidad, Sección Administrativa, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto.

13. Coordinación de la mensajería entre la empresa adjudicada y la Operadora.
14. Soporte de las jefaturas para realización del formulario BIA.
15. Consolidación anual de respuestas y evidencias para el cuestionario de Control Interno y auto evaluación de Control Interno para las Áreas de Mercadeo, Recursos Humanos, Educación Financiera, Sostenibilidad, Sección Administrativa, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto.
16. Consolidación anual de respuestas de Popular Pensiones para el Índice de Gestión Institucional.
17. Posterior Revisión de la documentación que respalda las respuestas del IGI con el ente designado por la Contraloría de la República.
18. Ingreso al sistema de seguimientos de la **Auditoría** interna para atender las recomendaciones de cada informe de la Dirección, seguimiento y cumplimiento en plazo de las mismas. Lo mismo que la **Auditoría** Externa u otro ente.
19. Elaboración de roles trimestrales de las áreas y secciones de la Dirección Áreas de Mercadeo, Recursos Humanos, Educación Financiera, Sostenibilidad, Sección Administrativa, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto
20. Actualizaciones de procedimientos, políticas, reglamentos de la **Dirección** de Administración.
21. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar según lo solicite la Directora de Administración.
22. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el cumplimiento de los procesos del departamento.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo (para realizar labores de apoyo Administrativo) recibe supervisión directa de la Directora de Administración, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo (para realizar labores de apoyo Administrativo) requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Auxiliar de Administrativo (para realizar labores de apoyo Administrativo) requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura Universitaria en Administración de Empresas o en carrera afín.
- Incorporación en el colegio profesional respectivo

Formación Complementaria:

- Conocimiento en leyes y reglamentos que rigen el Presupuesto Público.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos básicos en el área contable.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de redacción.
- Capacidad de análisis.

Competencias:

- Manejo de información.
- Confidencialidad
- Capacidad de respuesta
- Tolerancia a la presión
- Actitud proactiva
- Excelentes relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Perseverancia

Experiencia:

Un año de experiencia en labores administrativas-contables y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

CAPITAL HUMANO

Jefe de Área Capital Humano

Nombre del Puesto	Jefe de Área Capital Humano
Dirección	Dirección de Administración
Área	Capital Humano
Personal a Cargo	Asistente de Operaciones Administrativas 1, Asistente de Operaciones Administrativas 2, Oficial Administrativo, Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Labores Administrativas, Encargado de Salud Ocupacional, Asistente Administrado 1

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades referentes a los procesos de Capital Humano, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos del personal y áreas de la Operadora.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas del departamento a su cargo.
2. Planificar y coordinar las estrategias y planes de acción con la Gerencia General y Dirección de Administración, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico y Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia a su cargo.
3. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos del departamento, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área.
4. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno del departamento a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
5. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
6. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de su competencia.
7. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
8. Autorizar y aprobar los diferentes documentos generados en su departamento, cuando según la normativa así lo requieran, así como formular propuestas al respecto.
9. Dirigir y coordinar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal tanto a nivel interno como externo.
10. Velar por el cumplimiento de la aplicación de evaluaciones del personal: evaluación de período de prueba, valoración del desempeño y de evaluaciones de carácter normativo que deba cumplir el personal tales como Ley 8204, Ley 7600, Riesgo, Control Interno, ética, etc.
11. Participar de comisiones especiales que involucren temas laborales según sea requerido por la Gerencia General y Dirección de Administración.
12. Administrar, dirigir, controlar y aprobar el proceso de administración de salarios, el cual incluye el pago de la planilla al personal, cierres contables, estructura salarial, pago de aguinaldo, pago de salario escolar, declaración anual de renta y pago de incentivo a la productividad.
13. Dirigir y controlar la gestión administrativa del departamento que incluye el manejo de expedientes del personal, aprobación de liquidaciones laborales, actualización del manual de puestos de la Operadora, comunicados al personal, atención de consultas del personal, organización y aplicación de estudios de clima organizacional y cargas de trabajo.
14. Dar atención y seguimiento a los diferentes procesos de evaluación del área, en temas relacionados con informes de **auditoría** interna y externa, SUPEN, control interno, riesgo operativo.
15. Actualizar y aprobar las políticas y procedimientos en torno al área.

16. Realizar y ejecutar el presupuesto anual del área y de las partidas específicas referentes a la gestión del personal.
17. Mantener y dar seguimiento al proceso de declaraciones de bienes del personal.
18. Coordinar la programación y seguimiento de acuerdos del Comité Gerencial de la Operadora.
19. Coordinar la aplicación del plan de capacitación de la Operadora.
20. Atender los requerimientos de seguridad e higiene en el trabajo, que incluye la coordinación y realización de simulacros de emergencia y entrenamiento de los miembros de la Brigada de Emergencia.
21. Realizar y mantener actualizada la asignación de roles o determinación de los perfiles dentro del sistema del personal a cargo.
22. Velar por el cumplimiento de la meta establecida para el área a su cargo.
23. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de Popular Pensiones, en coordinación con la Gerencia General y la Dirección de Administración.
24. Generar resultados para la toma de decisiones, así como, definir e impulsar políticas para motivar al personal a efecto de mantener el máximo rendimiento individual y organizacional de la Operadora.
25. Velar por obtener el máximo rendimiento de los recursos financieros, humanos y de información que tiene a su cargo.
26. Planificar la creación de políticas de trabajo en cada nivel de la organización, con el fin de obtener los mejores productos, prácticas, métodos y procesos, con el fin de crear la cultura organizacional basada en el mejoramiento continuo y el trabajo en equipo.
27. Brindar seguimiento al cumplimiento y vigencia de los contratos que posea el área.
28. Convertir a capital humano en un área facilitadora del cambio organizacional, creando un compromiso del personal para maximizar el rendimiento del recurso humano.
29. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Jefe de Capital Humano recibe supervisión directa de la Dirección de Administración, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Jefe de Capital Humano ejerce supervisión directa sobre los puestos de Asistente de Operaciones Administrativas 1, Asistente de Operaciones Administrativas 2, Oficial Administrativo, Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Labores Administrativas, Encargado de Salud Ocupacional y Asistente Administrativo 1, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas para los mismos y que la gestión operativa sea realizada de forma que la información sea procesada correctamente.

Iniciativa: El Jefe de Capital Humano requiere de un alto grado de iniciativa y visión de futuro constante, para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Jefe de Capital Humano requiere alto nivel de criterio para anticipar problemas, aportar soluciones y toma de decisiones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Recursos Humanos, Gestión del Talento Humano, o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en los procesos del área a cargo y legislación laboral.
- Conocimientos de la normativa aplicable a la Operadora y Conglomerado Financiero Banco Popular.
- Conocimiento amplio en legislación laboral
- Conocimientos manejo de relaciones interpersonales.
- Conocimiento en técnicas para manejo de conflictos.
- Conocimiento en el desarrollo del ambiente laboral.
- Conocimiento en la aplicación de bonificaciones e incentivos.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Integridad.
- Pensamiento analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Creatividad.
- Desarrollo de personas.
- Capacidad de negociación.
- Motivación para el logro.
- Trabajo en equipo.
- Enfoque al cumplimiento de metas.
- Orientación hacia la calidad.

Experiencia:

Cuatro años de experiencia en labores de jefatura y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Asistente Administrativo 1

Nombre del Puesto	Asistente Administrativo 1
Dirección	Dirección de Administración
Área	Capital Humano-Servicio al Personal
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Capital Humano

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores de soporte administrativo y secretariales al Área de Capital Humano, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos del Departamento.

FUNCIONES

1. Organizar, distribuir y ejecutar labores asistenciales de apoyo directo a la Jefatura de Capital Humano.
2. Proporcionar seguimiento a las asignaciones y velar por el cumplimiento de las tareas de ejecución brindadas por la Jefatura de Capital Humano a los siguientes puestos: Asistente de Operaciones Administrativas 1 y 2, Oficial Administrativo, Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Labores Administrativas y Encargado de Salud Ocupacional.
3. Elaborar y coordinar junto a la Jefatura de Capital Humano, la agenda correspondiente a sesiones de trabajo, reuniones, citas y coordinar los cambios y cancelaciones en caso necesario.
4. Atender el teléfono, correos, chats, así como recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda en el área de Capital Humano.
5. Recibir, registrar y distribuir la correspondencia del área, así como controlar y dar seguimiento a la entrega de los documentos salientes y entrantes.
6. Asistir a las sesiones de trabajo, Comités, llevar los puntos de agenda, acuerdos, horas de inicio y finalización de las sesiones y recolectar las firmas en las hojas de asistencia y en actas que se aprueben, según indicación de su superior.
7. Realizar el seguimiento y actualización de documentación del área tal como procedimientos u otros que por normativa se requiera.
8. Realizar la actualización, envío y archivo de las constancias y acciones de personal una vez que estas hayan sido aprobadas por la jefatura de Capital Humano.
9. Coordinar y gestionar lo referente a confección, entrega y seguimiento de uniformes del personal.

10. Realizar y comunicar al personal las presentaciones de cumpleaños de forma mensual, así como las presentaciones de esquelos por defunción según se requiera.
11. Realizar los trámites de caja chica, según necesidades del área cuando se requiera.
12. Hacer requisiciones de materiales, registro y seguimiento de entregas, así como supervisar la asignación de materiales de oficina dentro de principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la entidad.
13. Coordinar, tramitar y registrar el pago de facturas de los distintos proveedores según necesidad del área.
14. Realizar solicitudes de compra, reservas de recursos y liquidaciones o adelantos de viáticos, según necesidad del área.
15. Generar, registrar, enviar y llevar un control mensual del archivo de marcas de las distintas áreas de la Operadora y de Capital Humano.
16. Dar seguimiento a las salidas del personal de las áreas ante SICERE y SUPEN mediante el resguardo de la documentación emitida por cada área.
17. Registrar y dar seguimiento a trámites en SICOP según necesidad del área.
18. Realizar actividades auxiliares de oficina, tales como fotocopiar, compaginar, escanear, empastar documentos, archivar y otras similares.
19. Elaborar, enviar, registrar y archivar minutas, oficios y otros documentos similares.
20. Responsable de administrar, organizar y mantener actualizado el archivo del área (recibir, clasificar, distribuir y actualizar expedientes y otra información recibida).
21. Apoyar la revisión de los expedientes del personal de nuevo ingreso a fin de verificar que cumplen con la documentación requerida.
22. Mantener el control del archivo de gestión y actualización de su registro.
23. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Gerente Superior inmediato, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
24. Realizar otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 1 recibe supervisión directa de la Jefatura de Capital Humano con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente Administrativo 1 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y en su mayoría reiterativas, donde la solución se basa en tareas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller en educación media
- Técnico medio en Secretariado.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Un año de experiencia en labores secretariales con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el puesto.

Asistente de Operaciones Administrativas

Nombre del Puesto	Asistente de Operaciones Administrativas 1
Dirección	Dirección de Administración
Área	Capital Humano-Reclutamiento y Selección de Personal
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Capital Humano

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo, operativo y profesional relacionadas con los procesos de Capital Humano de la Operadora, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos de personal y áreas de la Operadora.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Coordinar y ejecutar las actividades que conlleva el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, tanto a nivel interno como externo en coordinación con los diferentes departamentos, lo cual incluye desde la evaluación del candidato (aplicación de evaluación técnica, psicométrica, recolección y verificación de documentación), gestión operativa y hasta la contratación e inducción de este en la empresa.
4. Realizar la publicación de concursos internos y externos disponibles.
5. Llevar el control de entrega de guías de inducción y formularios de evaluación del periodo de prueba para el personal de nuevo ingreso.
6. Apoyar la coordinación de las actividades de inducción al personal de nuevo ingreso en conjunto con el Auxiliar Administrativo.
7. Llevar el control de entrega y tabulación de los formularios de encuesta de salida del personal que no labora para la operadora.
8. Coordinar, comunicar y dar seguimiento al proceso documental de salida de colaboradores (Formularios de Entrega de Puesto) y otros documentos de salida.
9. Apoyar la gestión interna del proceso de comunicación para capacitación, formación o requerimientos institucionales en materia de reclutamiento, competencias, encuestas de ambiente, cultura, etc.
10. Coordinar la evaluación de competencias y cierre de brechas de la operadora.
11. Realizar la publicación de nombramientos, promociones y salidas del personal de Popular Pensiones.
12. Realizar la confección de carnés de identificación del personal interno y externo que se requiera, así como llevar el control del personal que no utiliza el carné de identificación en coordinación con el departamento de Administración y finanzas y personal de seguridad.
13. Mantener actualizado el control de entrega de carnés al personal de la operadora que obtiene la credencial de SUPEN.
14. Mantener actualizada la base de datos de las evaluaciones realizadas y curriculums recibidos, así como el participar en las diferentes ferias de empleo.
15. Coordinar la actualización de los manuales de puestos de la Operadora.
16. Realizar y llevar el control del archivo de la documentación a cargo.
17. Apoyar en el proceso de revisión de la Política “Conozca a su empleado” de la Ley 8204 en caso de ser requerido.
18. Apoyar en la revisión de los formularios correspondientes a la valoración del desempeño Balance de Desarrollo de Personal (BDP) y Cuadro de Mando Integral (CMI) del personal.
19. Atender las consultas del personal interno y cliente externo que se requieran por cualquier medio que estas ingresen.
20. Participar en diferentes comités que se realicen en el departamento y apoyar en las actividades que realiza el área según el cronograma definido para cada año.
21. Apoyar en la revisión de constancias cuando sea requerido.
22. Participar en la actualización de procedimientos y formularios del departamento.
23. Coordinar la aplicación de procesos de evaluación y seguimiento de ambiente laboral.
24. Coordinar el proceso de realización de prácticas y pasantías estudiantiles en la operadora.

25. Llevar el control de la confección, entrega y devolución de carnés de identificación al personal u otro que se requiera tales como mensajería, consultorías externas, provisionales, pasantías, practicantes, promotores, personal de nuevo ingreso u otro que lo requiera.
26. Brindar atención y seguimiento a casos del personal que requieran especial atención.
27. Realizar y velar por el seguimiento de compromisos de estudio del personal.
28. Realizar y velar por el seguimiento de firma de contratos de trabajo u ademum del personal.
29. Confección de oficios en atención a necesidades del área.
30. Coordinar y realizar el seguimiento en la gestión del plan de sucesión de la operadora.
31. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen al proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, así como de la gestión y trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Operaciones Administrativas 1, recibe supervisión directa del Jefe de Área de Capital Humano con el propósito de velar por el adecuado desempeño de las funciones y dar la aprobación de los procesos realizados en el área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura en la carrera de Administración de Recursos Humanos, Psicología o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Con conocimientos en técnicas de entrevista y herramientas para la evaluación de personal.
- Conocimiento en gestión del talento humano por competencias.
- Conocimiento manejo de relaciones interpersonales.
- Conocimiento en técnicas para manejo de conflictos.
- Conocimiento en el desarrollo del ambiente laboral.
- Conocimiento en derecho laboral.
- Conocimiento de la normativa aplicable a operadora.
- Conocimiento de lenguaje inclusivo.

Habilidades Especiales:

- Facilidades de expresión oral y escrita.
- Capacidad de análisis.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Conocimiento organizativo.
- Adaptabilidad.
- Tolerancia a la presión.
- Administración del tiempo.
- Relaciones interpersonales.
- Comunicación.
- Confidencialidad.
- Pensamiento analítico

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Asistente de Operaciones Administrativas 2

Nombre del Puesto	Asistente de Operaciones Administrativas 2
Dirección	Dirección de Administración
Área	Capital Humano-Planillas
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Capital Humano

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole asistencial y administrativo relacionadas con los procesos de Capital Humano de la Operadora, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos del personal y áreas de la Operadora.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.

3. Revisar los procesos de pago de salarios, cierres contables y pagos mensuales a entidades externas.
4. Revisar y enviar los reportes a la CCSS e INS.
5. Realizar la gestión y pago de la CCSS.
6. Revisar los archivos para el pago de aguinaldo, ajuste salarial retroactivo, aporte patronal salario escolar, pago del artículo 157 del Código de Trabajo, declaración anual de renta e incentivos.
7. Revisar las liquidaciones laborales.
8. Revisar las acciones de personal.
9. Revisar las constancias salariales.
10. Revisar los expedientes del personal de nuevo ingreso a fin de verificar que cumplen con la documentación requerida.
11. Apoyar en el proceso de revisión de la Política “Conozca a su empleado” de la Ley 8204.
12. Brindar atención y seguimiento a los diferentes procesos de evaluación del área, en temas relacionados con informes de auditoría interna y externa, SUPEN, control interno, riesgo operativo y demás auditorías.
13. Revisar y actualizar los procedimientos y políticas del área.
14. Atender las consultas del personal interno y cliente externo que se requieran.
15. Enviar comunicados al personal.
16. Mantener actualizado el sistema de declaraciones juradas de bienes de la Contraloría General de la República.
17. Participar en diferentes comités que se realicen en el área y demás actividades programadas por el área según sea requerido.
18. Coordinar con el Banco todo lo referente a las evaluaciones del desempeño, Cuadro de Mando Integral (CMI) y Balance de Desarrollo de Personal (BDP), esto con el fin de realizar la revisión de los formularios y demás información referente al tema e incluir las calificaciones respectivas en el sistema SharePoint.
19. Informar al INS sobre viajes al exterior del personal, a fin de que se disponga de todas las coberturas correspondientes a la póliza de Riesgos del Trabajo.
20. Enviar información de estados consolidados de forma trimestral al área contable del Banco Popular.
21. Mantener actualizado el sistema SUPEN Directo.
22. Revisar archivo D-152 “Declaración Anual resumen de retenciones impuestos únicos y definitivos”.
23. Actualizar mensualmente archivos de estadísticas, información de aguinaldo, salario escolar y demás.
24. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la ejecución de procesos de área y trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Operaciones Administrativas 2, recibe supervisión directa del Jefe de Capital Humano con el propósito de velar por el adecuado desempeño de las funciones y dar la aprobación de los procesos realizados en el área.

Supervisión ejercida: Es responsable de supervisar la correcta ejecución de los procesos realizados en el área a fin de garantizar la calidad de la información.

Iniciativa: El Asistente de Operaciones Administrativas 2 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Asistente de Operaciones Administrativas 2 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Bachiller universitario en la carrera de Administración de Recursos Humanos o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en Legislación Laboral / Relaciones Laborales
- Implementación y mantenimiento de indicadores del área
- Conocimiento en procesos genéricos y técnicos de CH
- Seguimiento de Auditoría y Control del área

Habilidades Especiales:

- Facilidades de expresión oral y escrita.
- Capacidad de análisis.
- Precisión.

Competencias:

- Relaciones interpersonales.
- Comunicación.
- Confidencialidad.
- Pensamiento analítico

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Auxiliar Administrativo

Nombre del Puesto	Auxiliar Administrativo
Dirección	Dirección de Administración
Área	Capital Humano- Capacitación y Servicio al Personal
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Capital Humano

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo relacionadas con los procesos del área de Capital Humano de la Operadora, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos del personal y sus respectivas áreas.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Coordinar el seguimiento, revisión y actualización de lo relacionado con la Política “Conozca a su empleado” de la Ley 7786, así como la capacitación y evaluación en conjunto con los Órganos de Control correspondiente.
4. Atender y asesorar las consultas al personal interno y cliente externo que se requieran para el ejercicio del flujo operativo.
5. Apoyar en las labores asistenciales del área en coordinación con el equipo de trabajo.
6. Realizar oficios y documentos del área correspondiente al funcionamiento administrativo y operativo de la Operadora.
7. Participar y apoyar activamente en los diferentes comités que se realicen en el área y demás actividades programadas por el departamento.
8. Coordinar la elaboración del DNC (Diagnóstico de Necesidades de Capacitación) de la Operadora con el fin de planificar y proyectar los recursos necesarios.
9. Revisión y seguimiento del cumplimiento del DNC definido en la operadora para uso apropiado de los recursos estimados.
10. Aplicar las evaluaciones (formulario FOR-10-4-6-0-5.0.2) de las Capacitaciones externas, así como llevar un registro de las calificaciones y opiniones, con el fin de identificar las áreas de mejora y criterios de selección para los proveedores asignados.
11. Gestionar las solicitudes de compra para capacitaciones al personal, así como las inscripciones de los participantes, y los contratos correspondientes (si aplican) de capacitación y oficios para el proceso de cancelación.
12. Coordinar y dar seguimiento a los cursos y/o evaluaciones remitidas por parte del Banco Popular, u otras que se requieran en el cumplimiento de la normativa vigente.
13. Confeccionar solicitudes de compra mediante herramienta SICOP.

14. Revisar y validar la información y documentación correspondiente al pago de actividades realizadas para el personal.
15. Apoyar labores de archivo en coordinación o ausencia del Asistente Administrativo 1.
16. Realizar la gestión de actividades relacionadas con el médico de empresa y reporte del INS en caso de ausencia del Encargado de Salud Ocupacional.
17. Apoyar en la revisión de los formularios correspondientes a la valoración del desempeño Balance de Desarrollo de Personal (BDP) y Cuadro de Mando Integral (CMI) del personal.
18. Llevar el registro, control, seguimiento e informes de viajes al exterior que se realiza de forma trimestral.
19. Coordinar el proceso de inducción del personal de nuevo ingreso en su ejecución y evaluación del proceso de mejora continua según requerimiento del proceso de reclutamiento y selección de personal.
20. Apoyar en el seguimiento de las acciones derivadas de las evaluaciones de guía de inducción del personal.
21. Apoyar en las actividades que realiza el área según el cronograma definido para cada año.
22. Responsable de realizar la verificación de los expedientes del personal de nuevo ingreso a fin de verificar que cumplen con la documentación requerida.
23. Responsable de realizar las revisiones mensuales de la Gestión del Proceso de Contratación de personal, con el fin de asegurar la transparencia y calidad en la ejecución del proceso.
24. Brindar soporte al proceso de contratación de personal en tareas como programación de actividades u otras tareas operativas según sean requeridas.
25. Administrar y gestionar lo correspondiente al contrato de servicio de Médico de Empresa incluyendo procesos tales como trámite de asignación, control de citas médicas, trámite de recetas médicas, seguimiento y recepción de informes mensuales y/o gestiones varias que requiera el médico.
26. Asistir a la Jefatura en Informes solicitados por Auditorías u otras áreas.
27. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo, recibe supervisión directa del Jefe de Capital Humano con el propósito de velar por el adecuado desempeño de las funciones y dar la aprobación de los procesos realizados en el área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachillerato universitario en la carrera de Administración de Recursos Humanos o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo. (opcional)

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Agilidad y precisión.

Competencias:

- Relaciones interpersonales.
- Comunicación.
- Confidencialidad.

Experiencia:

Dos años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Auxiliar de Labores Administrativas

Nombre del Puesto	Auxiliar de Labores Administrativas
Dirección	Dirección de Administración
Área	Capital Humano
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Capital Humano

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole asistencial relacionadas con los procesos de Recursos Humanos de la Operadora, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos del personal y áreas de la Operadora.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Repartir diariamente los periódicos a los diferentes departamentos de la operadora.
3. Recoger el reciclaje generado por los diferentes departamentos, proceder con el reciclado de este y ordenarlo en bolsas para entregar a bodega una vez por semana.

4. Clasificar el reciclaje para ser reutilizado y entregado a las áreas de la operadora, una vez a la semana.
5. Colaborar en la entrega de correspondencia interna y externa de recursos humanos, la gerencia u otra área que lo requiera.
6. Cuidar la central y recepción de la gerencia cuando sea requerido.
7. Escanear documentos de recursos humanos, la gerencia u otra área que lo requiera.
8. Colaborar en la entrega y traslado de cajas del archivo a las áreas que lo solicitan.
9. Cumplir con los deberes y las funciones que le asigne la Jefatura Superior Inmediata.
10. Atender las consultas del personal interno que se requieran.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la ejecución de procesos de área.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Labores Administrativas, recibe supervisión directa del Jefe de Recursos Humanos con el propósito de velar por el adecuado desempeño de las funciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Labores Administrativas requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar de Labores Administrativas requiere un grado mínimo de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para ejecutar sus funciones.

Formación Académica:

- Bachiller en educación media o IV Ciclo de Educación Especial Etapa Vocacional.

Formación Complementaria:

- Conocimiento básico de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Competencias:

- Buenas relaciones interpersonales.
- Orientación al servicio.
- Comunicación.
- Orden.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales operativas asistenciales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Encargado de Salud Ocupacional

Nombre del Puesto	Encargado de Salud Ocupacional
Dirección	Dirección de Administración
Área	Capital Humano-Salud Ocupacional
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Capital Humano

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en la coordinación, supervisión y ejecución de las labores propias de los procesos de Salud Ocupacional, promoviendo y manteniendo el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores logrando un ambiente seguro y saludable, con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales en Popular Pensiones S.A.

FUNCIONES

1. Diseñar e implementar un programa de salud y seguridad ocupacional.
2. Realizar evaluaciones de riesgos del trabajo con el fin de identificar situaciones que puedan causar afectaciones a la salud y seguridad de los trabajadores, proveedores, visitantes o afiliados.
3. Coordinar la señalización de seguridad en la infraestructura de la Operadora.
4. Coordinar la atención de las emergencias que se sucedan dentro del edificio.
5. Realizar un programa medicina del trabajo y de salud sistematizado que consista en la planeación, ejecución y evaluación de las acciones preventivas tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.
6. Fomentar un ambiente seguro y saludable con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales.
7. Realizar inspecciones técnicas periódicas para determinar, analizar las condiciones de riesgo y recomendar las medidas correctivas que sean necesarias.
8. Asesorar técnicamente a la Jefatura de Recursos Humanos o Jefaturas de la Operadora en el campo de la Salud Ocupacional.
9. Aplicar los principios de ergonomía para las estaciones y mecanismos de trabajo.
10. Efectuar la investigación minuciosa de cada accidente que ocurra en el centro de trabajo.
11. Llevar al día las estadísticas correspondientes a la siniestralidad laboral de la empresa.
12. Reportar ante el Instituto Nacional de Seguros, los accidentes o enfermedades laborales que se puedan presentar.
13. Elaborar campañas de seguridad y salud ocupacional a todos los niveles de la empresa.
14. Organización de campañas de prevención de enfermedades.

16. Identificar los riesgos presentados en la Operadora mediante mapas de riesgos y evaluar su prioridad de atención.
15. Mantener de manera detallada la información de materiales, gases o sustancias peligrosas que se puedan almacenar en la Operadora.
16. Cumplir con los programas de capacitación y educación del personal.
17. Velar por el cumplimiento de la normativa existente en materia de salud ocupacional en la empresa.
18. Organización de actividades deportivas y culturales.
19. Actualización del Portal de Centros de trabajo del Consejo de Salud Ocupacional y presentación de informes anuales en atención al decreto ejecutivo N°39408-MTSS.
20. Participar en los procesos de contratación donde sea necesario agregar características de seguridad laboral a los productos o servicios que se desea contratar.
21. Coordinar con el Comité de Sostenibilidad y el Comité Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD) de la Operadora aspectos que sean necesarios y que conlleven relación con salud ocupacional.
22. Brindar el apoyo necesario a las actividades que requiera su jefatura (servicio al cliente, certificaciones de traslado, etc.)
23. Realizar estudios de condiciones físicas en la Operadora.
24. Establecer programas de orden y limpieza.
25. Liderar, coordinar y capacitar a la Brigada de Emergencias.
26. Coordinación y seguimiento de la Comisión de Salud Ocupacional.
27. Coordinación, actualización y seguimiento del plan de evacuación del edificio.
28. Elaboración y actualización del Plan de Emergencias institucional.
29. Coordinación con el Comité de Emergencias Local.
30. Coordinación de simulacros o simulaciones de atención de emergencias naturales o antrópicas.
31. Revisión y seguimiento de las condiciones de los equipos de atención de emergencias.
32. Apoyo a Capital Humano en la administración de la póliza de riesgo del trabajo de la OPC.
33. Revisión, inspección y coordinación de equipo de protección personal (EPP) que sea requerido en la Operadora.
34. Coordinar y administrar la metodología de Teletrabajo en la Operadora.
35. Realizar estudios o inspecciones de condiciones de puestos de trabajo en el personal que se encuentre aplicando la metodología de teletrabajo.
36. Creación de políticas, procedimientos, planes, protocolos, guías o formularios que sean necesarios para los controles de salud y seguridad de la Operadora.
37. Seguimiento y aplicación de protocolos sobre enfermedades infectocontagiosas que se puedan presentar en la Operadora.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Encargado de Salud Ocupacional recibe supervisión del Jefe de Capital Humano con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: El Encargado de Salud Ocupacional es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para mejorar procesos y actividades, análisis de información y establecer herramientas necesarias para ejecutar estas funciones.

Criterio: Se requiere de criterio para implementar recomendaciones y soluciones para mejorar los controles de evaluación.

Formación Académica:

- Bachillerato universitario en la carrera de Salud Ocupacional preferiblemente Ing. en Seguridad Laboral y Ambiental.
- Estar incorporado al colegio de Ingenieros o Arquitectos de Costa Rica o entidad profesional respectiva.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en la legislación y normas de gestión de Salud Ocupacional.
- Conocimientos en la formulación, presentación y desarrollo de proyectos.
- Conocimiento en Primeros Auxilios.
- Conocimiento en Extinción de Principios de Incendio.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Facilidad de comunicación y asesoramiento.
- Relaciones interpersonales
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Actitud proactiva.
- Orientado a resultados.
- Capacidad de análisis e investigación.
- Capacidad de seguimiento de gestiones

Experiencia requerida

Dos años de experiencia en labores de salud ocupacional y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Oficial Administrativo

Nombre del Puesto	Oficial Administrativo
Dirección	Dirección de Administración
Área	Capital Humano-Planillas
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Capital Humano

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo y operativo relacionadas con los procesos de Capital Humano de la Operadora, con el propósito de atender de forma oportuna los requerimientos del personal y áreas de la Operadora.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Confección e inclusión electrónica para el pago de la planilla.
4. Confeccionar los reportes de cierre mensual de planilla.
5. Confección e inclusión electrónica del reporte de la planilla a la CCSS.
6. Confeccionar el reporte de la planilla al INS.
7. Confeccionar los archivos para el pago de aguinaldo, aumento salarial, aporte patronal salario escolar, pago de vacaciones, pago de incentivo, declaración anual de renta.
8. Confeccionar las constancias salariales y laborales.
9. Confeccionar las acciones del personal.
10. Confeccionar las liquidaciones laborales.
11. Confeccionar el archivo D-152 “Declaración Anual resumen de retenciones impuestos únicos y definitivos”.
12. Apoyar en el proceso de revisión de la Política “Conozca a su empleado” de la Ley 7786, en ausencia del Auxiliar Administrativo, titular del proceso.
13. Atender las consultas del personal interno y cliente externo que se requieran.
14. Brindar atención a consultas de las evaluaciones que realiza auditoría interna.
15. Participar en diferentes actividades programadas por el área según sea requerido.
16. Participar en la actualización de procedimientos y políticas del área.
17. Enviar comunicados al personal.
18. Apoyar la revisión de los formularios correspondientes a la valoración del desempeño Balance de Desarrollo de Personal (BDP) y Cuadro de Mando Integral (CMI) del personal, en coordinación y ausencia del Asistente de Operaciones Administrativas 2, titular del proceso.
19. Realizar la aplicación o reversión de vacaciones del personal en el sistema de vacaciones, según solicitud de las Direcciones.
20. Realizar la revisión del saldo de las vacaciones del personal.
21. Generación de métricas.

22. Realizar archivo de nivel de endeudamiento del personal.
23. Envío de constancias al personal, en ausencia del Asistente Administrativo 1, titular del proceso.
24. Envío de acciones al personal, en ausencia del Asistente Administrativo 1, titular del proceso.
25. Realizar la inclusión adelantada de personal de nuevo ingreso en el sistema de la CCSS (SICERE).
26. Realizar la inclusión adelantada de personal de nuevo ingreso en el INS, en ausencia del Asistente de Operaciones Administrativas 2, titular del proceso.
27. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen al proceso del pago de planilla, así como de la gestión y trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo, recibe supervisión directa del Jefe de Recursos Humanos con el propósito de velar por el adecuado desempeño de las funciones y dar la aprobación de los procesos realizados en el área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Oficial Administrativo requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Bachiller universitario en la carrera de Administración de Recursos Humanos contabilidad o Finanzas.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en legislación laboral.
- Excel intermedio.
- Indispensable conocimiento en sistemas de planillas.

Habilidades Especiales:

- Facilidades de expresión oral y escrita.
- Capacidad de análisis.
- Capacidad numérica
- Precisión.

Competencias:

- Relaciones interpersonales.
- Iniciativa.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación.
- Confidencialidad.
- Pensamiento analítico
- Administración del tiempo.
- Capacidad para Trabajar bajo presión.
- Adaptabilidad.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Contabilidad

Jefe de Sección (Financiero Contable)

Nombre del Puesto	Jefe de Sección (Financiero Contable)
Dirección	Administración
Área	Contabilidad
Personal a Cargo	Contadores y Auxiliares de Contabilidad
Puesto del Jefe Inmediato	Directora de Administración
Fecha Actualización	30 de Abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades del proceso financiero contable, con el propósito de brindar información, oportuna y confiable a la Administración Superior de la Operadora para la toma de decisiones.

FUNCIONES

1. Realizar los estados financieros de la Operadora para su remisión al Banco y revisar los Estados Financieros de los Fondos Administrados, Revisión de los Estados Financieros trimestrales de los Fondos de la Operadora y Fondos.
2. Enviar los archivos de los saldos contables, depósitos a la SUPEN, por medio electrónico (portales)
3. Aprobar asientos de los fondos administrados y de la Operadora
4. Revisar y aprobar asientos, conciliaciones bancarias, estados financieros, patrimonio, rezagos, custodios e inversiones.
5. Revisar y aprobar los cierres diarios de cada fondo de inversión, así como las condiciones de los fondos de inversión, en partidas pendientes dándoles seguimiento.
6. Analizar los estados financieros de la Operadora y elaborar los informes respectivos.
7. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en su área que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
8. Supervisar, controlar y asistir las labores del personal a cargo.
9. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
11. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
12. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
13. Revisar las declaraciones informativas de la Operadora de Pensiones.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación oportuna y correcta de la información que se debe presentar a la Gerencia General, a la Auditoría Interna, Banco Popular, Comités Corporativos o a las Juntas Directivas de las otras sociedades, así como a entes externos como la SUPEN, Contraloría General de la República, Auditorías externas, etc.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Jefe de Sección 2 Financiero Contable recibe supervisión directa de la Directora de Administración, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Jefe de Sección 2 Financiero Contable ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar de Contabilidad y Contador, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada y asignar las directrices del puesto.

Iniciativa: El Jefe de Sección 2 Financiero Contable requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Jefe de Sección 2 Financiero Contable requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Contaduría, Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Formación en alta gerencia.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Mejor de personal.

Competencias:

- Integridad.
- Pensamiento Analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Manejo de información.

Experiencia:

Cuatro años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo que incluyan la formulación y ejecución de políticas y procedimientos.

Contador

Nombre del Puesto	Contador
Dirección	Administración
Área	Contabilidad
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Sección Financiero Contable

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, controlar, asesorar y ejecutar labores técnico profesionales variadas y complejas relacionadas con contabilidad de la Operadora y los fondos administrados.

FUNCIONES

1. Coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con los cierres de los fondos administrados y de la Operadora.
2. Realizar los cierres diarios de los Fondos Administrados y los cierres contables de la Operadora
3. Realizar las conciliaciones bancarias mensuales y diarias de los fondos administrados y de la Operadora, tanto de cuentas corrientes como de cuentas de ahorro.
4. Revisar la racionalidad de un balance diarios de cuentas y sus asientos pendientes y aprobarlos.
5. Depurar y controlar las cuentas contables de los fondos y la operadora.
6. Revisar y aprobar los asientos de emisión de cheques en cada una de las empresas, según corresponda.
7. Validación de los saldos contables de los Fondos Administrados
8. Realizar los estados Financieros trimestrales.
9. Revisión de los cierres de diario de los Fondos Administrados.
10. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
11. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
12. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
14. Actualizar los libros legales de la Operadora y de los fondos administrados
15. Confeccionar las conciliaciones mensuales de rezagos, patrimonio y de inversiones.
16. Realizar el inventario de activos, de suministros y garantías de cumplimientos.
17. Realizar el arqueo de la caja chica de tesorería y la Gerencia
18. Archivar la documentación del área.
19. Realizar los informes Financieros de las empresas ICT, y Fomuvel.
20. Realizar la facturación electrónica de los Fondos
21. Realizar la declaración del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A)

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación que se debe entregar a la Gerencia General, Auditoria Interna y cualquier otro ente relacionado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Contador recibe supervisión directa del Jefe de **Sección Financiero** Contable con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por su propio trabajo.

Iniciativa: El Contador requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Contador requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Bachiller en Contaduría o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de las Normas internacionales de Contabilidad.
- Conocimiento Instrumentos Financieros Nacionales e Internacionales.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la operadora.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Agilidad y precisión.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Integridad.
- Pensamiento Analítico.
- Manejo de información.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas-contables y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Auxiliar Administrativo

Nombre del Puesto	Auxiliar Administrativo
-------------------	-------------------------

Dirección	Administración
Área	Contabilidad
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Sección Financiero Contable
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole técnico o administrativo en forma eficiente y oportuna, a fin de cumplir a cabalidad con la responsabilidad asignada en el proceso que desempeña.

FUNCIONES

1. Realizar las conciliaciones bancarias diarias y mensuales.
2. Realizar los cierres diarios de los fondos administrados.
3. Elaborar los asientos contables, con sus respectivos respaldos.
4. Depurar y controlar las cuentas contables.
5. Actualizar los libros legales de la Operadora y de los fondos administrados.
6. Confeccionar las conciliaciones mensuales de rezagos, patrimonio e inversiones.
7. Actualizar y revisar el control del inventario de los activos de la Operadora.
8. Realizar los asientos de inversiones por compras y ventas, en la cuenta corriente, así como revisar que los asientos de inversiones cuadren con el reporte suministrado por inversiones (portafolio), los saldos de intereses, costos, comisiones y primas con los saldos contabilidad.
9. Realizar estados financieros trimestrales cuando sea requerido.
10. Apoyar a los contadores en sus funciones.
11. Archivar documentación del área.
12. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
13. Realizar el auxiliar del Beneficio Fiscal y 2% de renta y formularios de renta D-151-152
14. Realizar certificaciones del 2% de los impuestos.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo recibe supervisión directa del Jefe de Sección Financiero Contable con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Técnico medio en Contabilidad o en administración
- Preferiblemente estar incorporado al colegio Contadores Privados

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de las Normas internacionales de Contabilidad.
- Conocimiento Instrumentos Financieros Nacionales e Internacionales.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Agilidad y precisión.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Trabajo en equipo
- Actitud Proactiva
- Integridad
- Minucioso.
- Relaciones Interpersonales
- Manejo de Información.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales administrativas-contables y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Presupuesto

Ejecutivo Administrativo

Nombre del Puesto	Ejecutivo Administrativo
Dirección	Administración

Área	Presupuesto
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Directora de Administración
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en la organización, coordinación, supervisión y ejecución de las labores relacionadas con el proceso de presupuesto de la Operadora, con el objetivo de que los trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Elaborar el plan anual presupuestario de la Operadora.
3. Realizar la formulación del presupuesto ordinario de la Operadora.
4. Controlar el presupuesto de egresos de la Operadora en el Sistema de Presupuesto y Planificación Presupuestaria (SIPPLAF), tanto por dirección, área, subpartida presupuestaria y renglón.
5. Registrar los ingresos y egresos de la ejecución presupuestaria de manera mensual de la Operadora en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuesto de la Contraloría General de la República (SIPP).
6. Realizar análisis de la ejecución presupuestaria, con el fin de detectar eventuales desviaciones de presupuesto y reportarlas al responsable de la dependencia, con la finalidad de que se tomen las acciones necesarias.
7. Realizar el análisis de los informes de evaluación presupuestaria semestral y la información complementaria sobre la ejecución presupuestaria (I Semestre de enero a junio y del II Semestre de julio a diciembre del año en ejecución), que se debe de presentar a la Contraloría General de la **República**, según lo indicado en la Normas Técnicas sobre Presupuesto Público.
8. Incluir el presupuesto ordinario, modificaciones internas, presupuestos extraordinarios y ejecuciones presupuestarias en el sistema de la Contraloría General de la República (SIPP).
9. Asignar el contenido presupuestario para realizar las compras de bienes y servicios por medio de la caja chica, adelantos y gastos de viaje, pago de facturas a proveedores.
10. Elaborar las órdenes de pago de dietas de la Junta Directiva y/o gastos generales de la Operadora.
11. Analizar los ingresos presupuestados de la Operadora versus el real, así como las proyecciones realizadas versus el real del estado de resultados y los indicadores de gestión mensuales, para ser utilizados en los informes para Gerencia, Junta Directiva y Balance Score Card.
12. Elaborar el informe trimestral de modificaciones aprobadas por la Gerencia General a la Junta Directiva de la Operadora.
13. Elaborar, registrar y controlar las modificaciones internas aprobadas por la Gerencia General, Junta Directiva y presupuestos extraordinarios, siguiendo los lineamientos y formatos que establece la Contraloría General de la República.
14. Participar en el desarrollo y mejoramiento continuo de los procesos en los que interviene, así como del sistema de control interno.

15. Atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
16. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación que se debe entregar a la Gerencia General, Auditoría Interna y cualquier otro ente relacionado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Ejecutivo Administrativo recibe supervisión directa de la Dirección de Administración, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Ejecutivo Administrativo ejerce supervisión directa sobre el puesto de Oficial Administrativo, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada y asignar las directrices del puesto.

Iniciativa: El Ejecutivo Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Ejecutivo Administrativo requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Bachiller en Administración de Empresas o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimiento en leyes y reglamentos que rigen el Presupuesto Público.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento del Sistema de Inventarios, Activos y Presupuesto de la Operadora (SIAP).
- Conocimiento del Sistema de Información sobre Presupuestos Públicos (SIPP) de la Contraloría General de la República.
- Conocimiento del Sistema de Presupuesto y Planificación Financiera (SIPPLAF).

Habilidades Especiales:

- Facilidad de redacción.
- Facilidad de comunicación oral.

- Habilidad numérica.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Orden y atención a detalles.
- Confidencialidad.
- Ética.
- Integridad.
- Manejo de información.
- Pensamiento Analítico.
- Proactivo.
- Seguimientos de gestiones.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Oficial Administrativo

Nombre del Puesto	Oficial Administrativo
Dirección	Administración
Área	Presupuesto
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Ejecutivo Administrativo
Fecha Actualización	30 de Abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte al Área de Presupuesto en materia de organización y ejecución de las labores relacionadas con el proceso de presupuesto de la Operadora, de manera que los registros, trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Registrar y controlar el presupuesto de ingresos y egresos de la Operadora en el Sistema de Presupuesto y Planificación Presupuestaria (SIPPLAF), tanto por dirección, área, subpartida presupuestaria y renglón.

3. Revisar los ingresos y egresos de la ejecución presupuestaria de manera mensual de la Operadora en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuesto de la Contraloría General de la República (SIPP).
4. Revisar la inclusión del presupuesto ordinario, modificaciones internas, presupuestos extraordinarios y ejecuciones presupuestarias en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuesto de la Contraloría General de la República (SIPP).
5. Incluir el presupuesto ordinario, modificaciones internas, presupuestos extraordinarios en el sistema SIPPLAF.
6. Llevar el control físico y digital de las solicitudes de compra, oficios, variaciones presupuestarias y documentos de la Contraloría General de la República.
7. Asignar el contenido presupuestario para realizar las compras de bienes y servicios por medio de la caja chica, adelantos, gastos de viaje y pago de facturas a proveedores.
8. Elaborar las órdenes de pago de dietas de la Junta Directiva y/o gastos generales de la Operadora.
9. Registrar y comparar los ingresos presupuestados de la Operadora versus el real, así como las proyecciones realizadas de forma mensual y **acumuladas versus** el real del estado de resultados y los indicadores de gestión.
10. Elaboración de forma mensual de las conciliaciones las partidas presupuestarias con las cuentas contables.
11. Elaborar el informe trimestral de modificaciones a Junta Directiva y Gerencia General. E L I
M I N A R
12. Brindar el apoyo necesario a las actividades que requiera su jefatura.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por el registro oportuno de los movimientos presupuestarios de de la ejecución del periodo.
2. Debe contar con una **participación** en el proceso de formulación y liquidación presupuestaria.
3. Custodia física y digital de la documentación que se debe entregar a la Gerencia General, Auditoría Interna y cualquier otro ente relacionado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo recibe supervisión directa del Ejecutivo Administrativo con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Oficial Administrativo es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Oficial Administrativo requiere de criterio para el análisis, así como facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Bachiller en Administración de Empresas, Banca y Finanzas o Economía.
- Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimiento en leyes y reglamentos que rigen el Presupuesto Público.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento del Sistema de Inventarios, Activos y Presupuesto de la Operadora (SIAP).
- Conocimiento del Sistema de Información sobre Presupuestos Públicos (SIPP) de la Contraloría General de la República.
- Conocimiento del Sistema de Presupuesto y Planificación Financiera (SIPPLAF).

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Facilidad de redacción.
- Facilidad de comunicación oral.
- Habilidad numérica.

Competencias:

- Proactividad.
- Integridad.
- Pensamiento Analítico.
- Manejo de información.
- Ética.
- Confidencialidad.
- Orden y atención a detalles.
- Seguimientos de gestiones.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

TESORERIA

Supervisor de Área 2

Nombre del Puesto	Supervisor de Área 2
Dirección	Administración
Área	Tesorería
Personal a Cargo	Oficial Administrativo y Auxiliar Administrativo
Puesto del Jefe Inmediato	Directora de Administración
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en la organización, coordinación, supervisión y ejecución de las labores relacionadas con el proceso de tesorería de la Operadora, con el objetivo de que los trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir y coordinar las actividades técnicas y administrativas del personal a su cargo, como vacaciones, permisos y además el proceso de evaluación para el reconocimiento del BSC y BDP.
2. Aprobar los saldos y movimientos para los flujos de efectivo automatizados.
3. Generar y analizar el reporte diario del flujo de efectivo de la Operadora y los fondos; y enviarlo a Inversiones.
4. Coordinar y controlar los traspasos, ingresos y salidas de efectivo de la Operadora y de los fondos administrados; para dar contenido a las cuentas para los diferentes procesos de pago: inversiones, retiros, etc.
5. Aprobar oficios y formularios para envío de transferencias por SINPE por concepto de pago de inversiones.
6. Realizar el proceso y envío de formularios para transferencias al exterior.
7. Realizar las inscripciones de Gerente General, directores y miembros de la Junta, en actividades en el exterior.
8. Aprobar el control de pagos verificando la concordancia de los archivos cargados en el Centro de Gestión de Pagos.
9. Enviar los archivos de pagos para los servicios de compensación: créditos entrantes y salientes, débitos directos salientes y domiciliaciones.
10. Enviar transferencias: créditos y débitos a cuentas de la Operadora o a cuentas de terceros mediante los diferentes servicios del SINPE.
11. Aprobar el cierre de los movimientos diarios procesados por Tesorería, incluyendo el cierre de SINPE, y el control de pagos.
12. Custodiar todos los documentos de valor que se encuentran en la bóveda, propio del giro normal de la Operadora.
13. Firmar los cheques de los afiliados y pago a proveedores
14. Revisar y aprobar el pago a proveedores por medio de transferencia y verificar sus respaldos
15. Dar seguimiento a la emisión de cheques entregados y no cambiados

16. Supervisar y aprobar los movimientos de la cuenta de orden denominada “Aportes pagados con cheque”.
17. Compra y venta de dólares por MONEX.
18. Compra y venta de títulos mediante los servicios de mercado del SINPE: captación de fondos, mercado integrado liquidez y subasta de valores.
19. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
20. Elaborar la matriz de riesgos de tesorería, y colaborar con el BPDC en el mismo proceso.
21. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
22. Actualizar los procedimientos y normativa interna para que esté acorde con la normativa interna y externa.
23. Cumplir todas las funciones asignadas por el Reglamento de Pagos al Responsable de Servicios.
24. Realizar trámites de hacienda: pagos mensuales, parciales, liquidación, procesos de amnistía.
25. Atención de consultas a clientes internos y externos.
26. Acceso a los sistemas en los diferentes bancos comerciales y al BCCR, para cuentas de la Operadora
27. Acceso al T24, mediante perfil de consulta (acceso a información de clientes: cuentas corrientes, ahorros etc.)
28. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de área 2 recibe supervisión directa de la dirección con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Supervisor de área 2 ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar y Oficial Administrativo, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada y asignar las directrices del puesto.

Iniciativa: El Supervisor de área 2 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Supervisor de área 2 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de leyes y reglamentos del sistema financiero.
- Certificación en los servicios del Sistema Nacional de Pagos (SINPE) a los cuales el Responsable de Servicios le haya asignado accesos (opcional).

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Integridad
- Pensamiento Analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa
- Liderazgo
- Manejo de información.

Experiencia:

Tres años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo que incluyan la formulación y ejecución de políticas y procedimientos.

Oficial Administrativo

Nombre del Puesto	Oficial Administrativo
Dirección	Administración
Área	Tesorería
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 2
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole técnico y administrativo en forma eficiente; y brindar soporte de revisión y supervisión al Supervisor de área 2, con el fin de cumplir a cabalidad con la responsabilidad asignada en el proceso que desempeña.

FUNCIONES

1. Acceso a los sistemas en los diferentes bancos comerciales y al BCCR, para cuentas de la Operadora
2. Acceso al T24, mediante perfil de consulta (acceso a información de clientes: cuentas corrientes, ahorros etc.)
3. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.
4. Remitir a Operaciones, los movimientos reportados a Tesorería que ingresaron a las cuentas corrientes, que no corresponden a recaudación
5. Revisar los saldos y los movimientos proyectados en los flujos automatizados
6. Revisar el control de pagos por oficio, realizado por el Oficial Administrativo, verificando la concordancia de los archivos cargados en el Centro de Gestión de Pagos.
7. Revisar los traslados ingresados por SINPE: créditos entrantes y salientes, débitos salientes y domiciliaciones.
8. Revisar y aplicar los movimientos de créditos y débitos a cuentas de la Operadora, o a cuentas de terceros mediante transferencias y débitos en tiempo real, según accesos indicados en los puntos 1 y 2).
9. Revisar el pago a proveedores y sus respaldos.
10. Monitorear el requerimiento mínimo de garantías en el Banco Central.
11. Revisar el cierre de los movimientos diarios procesados por Tesorería, incluyendo el cierre de SINPE, y el control de pagos.
12. Revisar los pagos de los servicios públicos (agua, electricidad, teléfono e impuestos).
13. Revisar declaraciones y pago de impuestos (retenciones en la fuente)
14. Custodiar y controlar el fondo de la caja chica, de acuerdo al Reglamento Corporativo de Caja Chica.
15. Realizar el traslado, revisión en inclusión de los traslados por Libre Transferencia.
16. Compra y venta de dólares por MONEX.
17. Compra y venta de títulos mediante los servicios de mercado del SINPE: captación de fondos, mercado integrado liquidez y subasta de valores.
18. Atención de consultas a clientes internos y externos.
19. Realizar labores de soporte, asistencia y sustitución al Supervisor de área 2 cuando se requiera.
20. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo recibe supervisión directa del Supervisor de área 2 con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y tomar decisiones en los problemas que se presenten.

Criterio: El Oficial Administrativo, aunque algunas de sus actividades son rutinarias y asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, requiere un conocimiento especializado y criterio propio para la toma de decisiones en el momento de resolver situaciones con los afiliados, o que se presenten con los servicios del SINPE. Igualmente debe tener un manejo adecuado de los procesos del área con el fin de darle el soporte requerido a los auxiliares y al Supervisor de área 2.

Formación Académica:

- Bachiller Universitario en Administración de Empresas, Economía o Contabilidad.
- Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos contables.
- Certificación en los servicios del Sistema Nacional de Pagos (SINPE) asignados por la Responsable de Servicios.
- Conocimientos elementales de la Ley de Protección al Trabajador.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Minucioso.
- Relaciones Interpersonales.
- Facilidad en la atención al cliente interno

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Auxiliar Administrativo

Nombre del Puesto	Auxiliar Administrativo
Dirección	Administración

Área	Tesorería
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 2
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole técnico o administrativo en forma eficiente y oportuna, a fin de cumplir a cabalidad con la responsabilidad asignada en el proceso que desempeña.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato
2. Acceso a los sistemas en los diferentes bancos comerciales y al BCCR, para cuentas de la Operadora
3. Acceso al T24, mediante perfil de consulta (acceso a información de clientes: cuentas corrientes, ahorros etc.)
4. Emitir los movimientos de las cuentas que posee la Operadora y los fondos en los bancos comerciales y el BCC
5. Entregar al contador de la Operadora y al encargado de presupuesto, los movimientos procesados por el Área de Tesorería, relacionados con las salidas de efectivo (pagos) en la Operadora.
6. Realizar el cuadro de pago de retiros por fondo mediante la revisión de cada oficio y separación por forma de pago (transferencia o cheque).
7. Generar los archivos de pago desde los sistemas internos de la OPC para ser cargados en el Centro de Gestión de Pagos: débitos, créditos directos y domiciliaciones.
8. Importar, y validar en el Centro de Gestión de Pagos, los archivos de pagos: créditos directos entrantes y salientes y débitos salientes.
9. Generar los oficios de liquidación de aportes, devoluciones, traslados por ingreso SICERE, etc.
10. Realizar el pago a proveedores por medio de transferencia o cheques y revisar sus respaldos.
11. Realizar movimientos (digital o registrar) de créditos y débitos a cuentas de la Operadora, o a cuentas de terceros mediante transferencias y débitos en tiempo real, según los accesos indicados en los puntos 2 y 3.
12. Elaborar el cierre diario de la caja seca (movimientos procesados por SINPE).
13. Inclusión diaria de saldos y movimientos de efectivo para los flujos automatizados.
14. Recibir y emitir las solicitudes de cheques por concepto de pagos a proveedores, afiliados y cualquier otro concepto.
15. Custodiar los cheques de los fondos y de la Operadora.
16. Entregar los cheques a los afiliados y proveedores.
17. Controlar el archivo de cheques, y los formularios de cheques en inventario, de manera que no se presenten faltantes.
18. Llevar el control de los aportes pagados por cheques de los fondos obligatorios y voluntarios, para lo cual debe llevar un auxiliar de aportes pagados y liberados que se reporta diariamente al Departamento de Operaciones y al área contable

19. Realizar el proceso de pago de cheques de juzgados, embargos salariales y por pensión alimenticia: solicitar la certificación del cheque, el envío a depositar y la gestión antes los juzgados, de los cheques que no lograron depositarse.
20. Proceso de anulación de cheques entregados y no cambiados y cheques emitidos, pero no retirados.
21. Realizar el registro diario y mensual de intereses en cuenta corriente y de ahorros.
22. Elaborar oficios: para el envío de cheques a otras entidades, certificación, etc.
23. Realizar y llevar el control de la bitácora diaria de cheques entregados a mensajería.
24. Generar el oficio de pago de todos los servicios públicos de la Operadora (agua, electricidad, teléfono e impuestos).
25. Llevar el control de los adelantos de viáticos.
26. Archivar la documentación del Área de Tesorería cuando se requiera y el envío a la empresa correspondiente.
27. Atención de consultas a clientes internos y externos.
28. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable de la información confidencial a la que tiene acceso (clientes), por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo recibe supervisión directa del Supervisor de área 2 con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y tomar decisiones en los problemas que se presenten.

Criterio: El Auxiliar Administrativo, aunque algunas de sus actividades son rutinarias y asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, requiere un conocimiento especializado y criterio propio para la toma de decisiones en el momento de resolver situaciones con los afiliados, o que se presenten con los servicios del SINPE. Igualmente debe tener un manejo adecuado de los procesos del área y del medio financiero para poder dar respuesta oportuna a las situaciones que lo requieran.

Formación Académica:

- Contar con Diplomado para universitario o tercer año universitario aprobado en carrera afín al puesto (Contaduría, Administración de Empresas, Economía).

Formación Complementaria:

- Conocimiento y aplicación de las herramientas de trabajo en ambiente Windows (Excel, Word, Power Point, Outlook) y sistema de Pensión 2000.
- Certificación en los servicios del Sistema Nacional de Pagos (SINPE) a los cuales el Responsable de Servicios le haya asignado accesos.
- Opciones Generales (OGS) (Requisito indispensable).
- Conocimientos básicos de la Ley 7983.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Agilidad
- Facilidad en la atención al cliente interno
- Habilidad analítica y numérica.

Competencias:

- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Trabajo en equipo.
- Alto grado de responsabilidad y honestidad.

Experiencia:

- Un año de experiencia en labores administrativas y conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionados con el cargo.

Sección Administrativa

Jefe de Área Administrativa

Nombre del Puesto	Jefe de Área Administrativa
Dirección	Administración
Área	Sección Administrativa
Personal a Cargo	Asistente Administrativo 1, Chofer Ejecutivo Administrativo Encargado Área de Archivo Encargado de Mantenimiento Oficial Administrativo-Contratos y Pólizas Oficial Administrativo-Facturación Personal de Mantenimiento y Limpieza (Personal Externo) Oficiales de Seguridad (Personal Externo)

Puesto del Jefe Inmediato	Director de Administración
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, supervisar y controlar las diferentes actividades relacionadas con los procesos de contratación administrativa y servicios generales de la Operadora, con el propósito de velar por que estas se realicen eficiente y eficazmente.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades técnicas y administrativas del personal a su cargo.
2. Programar, organizar, coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación de las diferentes dependencias, velando por que los mismos se realicen conforme con las leyes, reglamentos, normas y políticas que rigen la materia y cumplan con las mejores condiciones de calidad, precio, financiamiento y oportunidad.
3. Controlar y dar seguimiento a las pólizas de la Operadora (incendio, vehículos, responsabilidad civil, equipo electrónico, caución y otras).
4. Organizar, coordinar y supervisar, que las diferentes dependencias de la Operadora cuenten con la infraestructura física y servicios básicos necesarios para el cumplimiento de sus actividades, así como el control de activos y la administración de la flotilla de vehículos.
5. Controlar que la dotación de bienes y servicios se efectúe conforme a las condiciones pactadas en los contratos respectivos, y establecer los controles necesarios para verificar su cumplimiento y, en caso contrario, aplicar las sanciones correspondientes a los proveedores de bienes y servicios conforme a la normativa que rige la materia.
6. Autorizar los pagos a los proveedores que brindan servicios a la Operadora.
7. Revisar que todas las contrataciones estén incluidas correctamente en el sistema SICOP
8. Aprobar en los tiempos establecidos, los pedidos de los suministros y materiales de oficina para el personal de la Operadora
9. Organizar, coordinar y supervisar las labores de seguridad, mensajería y de limpieza del edificio y de sus alrededores.
10. Participar como miembro activo (con voz y voto) del Comité de Licitaciones.
11. Organizar, coordinar y evaluar los planes, objetivos, metas de la dependencia bajo su responsabilidad, así como las actividades desarrolladas por el personal bajo su responsabilidad, en conjunto con su superior inmediato.
12. Supervisar, controlar y asistir las labores del personal a cargo.
13. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
14. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
15. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.

16. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
17. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en su área que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable de la elaboración y control para la ejecución del Plan Anual Operativo y Plan Estratégico del proceso a su cargo, de la preparación y custodia de la información que se debe entregar a la Gerencia General, Comité de Licitaciones, **Auditoría** Interna y cualquier otro ente relacionado, así como mantener al día el registro en el sistema SICOP y pólizas de la Operadora.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Jefe de Sección recibe supervisión directa del Jefe de Departamento con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Jefe de Sección ejerce supervisión directa sobre los puestos de Ejecutivo Administrativo, Oficial Administrativo (Compras), Encargado de Mantenimiento, Encargado Área de Archivo, chofer, Oficial Administrativo, Ejecutivo Administrativo (Presupuesto), Asistente Administrativo 1, Oficiales de Seguridad y personal de mantenimiento y limpieza, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada y asignar las directrices del puesto.

Iniciativa: El Jefe de Sección requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos, en procura del cumplimiento de la Ley de Contratación Administrativa y normativa conexas.

Criterio: El Jefe de Sección requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Amplio conocimiento en la Ley de Contratación Administrativa y normativa conexas.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.

- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Integridad
- Pensamiento Analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa
- Liderazgo
- Manejo de información.

Experiencia:

Cinco años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos en contratación administrativa y de las funciones y actividades relacionadas con el cargo que incluyan la formulación y ejecución de políticas y procedimientos.

Asistente Administrativo 1

Nombre del Puesto	Asistente Administrativo 1
Dirección	Administración
Área	Sección Administrativa
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Administrativa
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores secretariales y de soporte administrativo al departamento o los Comités que sesionan en la Operadora, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos del departamento.

FUNCIONES

1. Organizar, distribuir y ejecutar labores asistenciales y de apoyo a la jefatura y equipo de trabajo del departamento.
2. Elaborar y coordinar junto a su jefatura, la agenda verificando sesiones de trabajo, reuniones, citas, etc. y coordinar cambios o cancelaciones en caso necesario.
3. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como apoyar en la recepción de llamadas de la central telefónica, según el rol establecido por la Gerencia General.

4. Recibir, registrar y distribuir la correspondencia del departamento o de los Comités correspondientes, así como controlar y dar seguimiento a la entrega de los documentos salientes.
5. Asistir a los comités, grabar las sesiones, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y recolectar la firma en la hoja de asistencia y en el acta que se aprueben en la misma.
6. Elaborar, transcribir, redactar, editar, enviar y archivar actas, oficios y otros documentos similares.
7. Organizar y mantener actualizados los archivos de correspondencia y de documentos del departamento, siguiendo sistemas establecidos; preparar, clasificar y actualizar expedientes e información, así como seleccionar los documentos para su envío al archivo de conformidad con la normativa vigente.
8. Realizar los trámites de caja chica ante la persona encargada, cuando se requiera.
9. Hacer requisiciones de materiales, solicitudes de compra, liquidaciones de viáticos cuando corresponda y supervisar la asignación de materiales de oficina dentro de principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la entidad.
10. Realizar actividades auxiliares de oficina y de imprenta, tales como fotocopiar, compaginar y empastar documentos, archivar y otras de variada naturaleza.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas, como bienestar conglomeral, control de asistencia, documentos internos.
12. Realizar entrega de materiales conforme el sistema informático para contrataciones por demanda de insumos.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 1 recibe supervisión directa del Jefe Sección Administrativa con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 1 no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente Administrativo 1 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria y técnico Medio en Secretariado.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes y actas.
- Agilidad.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales secretariales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Chofer

Nombre del Puesto	Chofer
Dirección	Administración
Área	Sección Administrativa-Mantenimiento de Vehículos
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Administrativa
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Manejar vehículos livianos y de carga para el transporte de funcionarios, correspondencia, materiales y suministros, así como velar por el buen mantenimiento del vehículo que se le asigne, a fin de brindar un servicio adecuado. Contribuir desde su puesto con la misión, visión y objetivos de la Operadora.

FUNCIONES

1. Conducir vehículos de la Operadora para efectos de trámites de correspondencia (encomiendas), traslado de activos (bienes), de archivos y traslado de funcionarios, a fin de agilizar las labores requeridas.
2. Retirar y entregar los documentos que se le indiquen en las instituciones con las que se mantiene contacto en la Operadora.
3. Completar en caso de que exista una gira, la bitácora de viaje, con todos los acontecimientos y situaciones que se presenten durante el mismo, para efectos de que la Jefatura cuente con la información necesaria en caso de que se le requiera.
4. Mantener el vehículo asignado en perfectas condiciones mediante revisiones mecánicas mínimas y revisiones técnicas correspondientes.
5. Solicitar cuando corresponda las reparaciones y mantenimiento previsto del vehículo a su cargo y velar por su cumplimiento.
6. Velar por el adecuado mantenimiento y buen estado del vehículo; revisar diariamente la carga de la batería, el depósito de combustible, los niveles de agua y lubricante, la presión de las llantas, el sistema eléctrico, el estado general del carro, las fechas de engrase; hacer anotaciones sobre el uso, recorrido y operación del vehículo; lavarlo, encerarlo y mantenerlo en estricto estado de limpieza.
7. Mantener un registro efectivo del consumo de combustible del vehículo asignado, a fin de ajustarse al presupuesto asignado a cada automóvil para dicho fin.
8. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la Gerencia, Direcciones y demás áreas de la Operadora.
9. Realizar cualquier otra actividad inherente al cargo que le sean asignadas por su superior en jerarquía.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable de velar por el cuidado de los recursos asignados y de las actividades asignadas.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Chofer recibe supervisión directa del Jefe Administrativo con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Chofer requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y para la solución de problemas.

Criterio: El Chofer ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Educación General Básica completa (Primaria).
- Licencia de conducir B1, según sea requerido.

Formación Complementaria:

- Conocimientos básicos de mecánica automotriz.
- Conocimientos de la distribución vial del país y su geografía.
- Conocimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones de la Ley de Tránsito del país.

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas de control emocional y tolerancia a la presión.

Competencias:

- Servicio al cliente
- Relaciones interpersonales
- Manejo de situaciones de estrés
- Seguridad en sí mismo
- Responsabilidad
- Discrecionalidad
- Altos valores morales

Experiencia:

Tres años de experiencia en labores como chofer y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Ejecutivo Administrativo

Nombre del Puesto	Ejecutivo Administrativo
Dirección	Administración
Área	Sección Administrativa-Compras
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Administrativa
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en la coordinación, supervisión y ejecución de las labores propias de los procesos de contratación administrativa y servicios generales de la Operadora, con el objetivo de que los trámites y procedimientos se realicen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.

2. Coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con los procesos de Contratación Administrativa (atención y control de solicitudes de compra, confección de carteles, estudios de admisibilidad de ofertas, proyectos de adjudicación, etc.) así como velar por que éstos se realicen **de acuerdo con** las normas, leyes, procedimientos y reglamentos establecidos.
3. Revisión de las formalidades de las solicitudes de compra presentadas.
4. Participar en la recepción, análisis y recomendación de ofertas presentadas a estudio y dar el seguimiento respectivo, así como participar en el Comisión de Licitaciones.
5. Efectuar las labores pertinentes para prorrogar los contratos o la comunicación a la jefatura para el inicio de un nuevo proceso de contratación administrativa.
6. Llevar el control y custodia de las garantías, ya sean de participación o cumplimiento, personerías jurídicas, enteros de gobiernos y certificaciones.
7. Mantener la vigencia de las garantías de cumplimiento de contratos en ejecución.
8. Atender quejas, reclamos, solicitudes de aclaración y recursos presentados por los proveedores contra los procesos de contratación, así como dar seguimiento a su resolución.
9. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
11. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
12. Realizar el registro de las contrataciones al sistema SICOP
13. Apoyo a la Jefatura de la Sección Administrativa en ausencia de este.
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación que se debe entregar a la Gerencia General, Comité de Licitaciones, Auditoría Interna y cualquier otro ente relacionado
2. Es responsable de la conducción de los procesos de contratación administrativa que le sean asignadas y mantener al día el registro en SICOP.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Ejecutivo Administrativo recibe supervisión directa del Jefe de Sección, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Ejecutivo Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos, en procura del cumplimiento de la Ley de Contratación Administrativa y normativa conexas.

Criterio: El Ejecutivo Administrativo requiere de criterio para el análisis de lo solicitado por las áreas usuarias y propuestas de los oferentes, así mismo requiere facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Bachiller en Administración de Empresas o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Amplio conocimiento en la Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento y normativa conexas.”
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en SICOP a nivel de usuario (Técnica y práctica en SICOP).
- Habilidades Especiales:
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Integridad.
- Pensamiento Analítico.
- Liderazgo.
- Manejo de información.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos en contratación administrativa y de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Encargado Área de Archivo

Nombre del Puesto	Encargado Área de Archivo
Dirección	Administración
Área	Sección Administrativa
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Administrativa
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores administrativas y operativas a fin de garantizar una archivalía documental de todas las áreas de la Operadora, conforme a la legislación y normativa creada.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley general de Control Interno.
3. Cumplir con los deberes y las funciones que en materia de archivo, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la legislación en el tema de archivo Documental.
4. Atender, elaborar y presentar estadísticas, informes y demás información que en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
5. Dar cumplimiento en forma específica al Artículo 42 de la ley 7202, Ley Sistema Nacional de Archivos.
6. Mantener el control y coordinación con la empresa contratada para la custodia de la documentación, en todos los procesos que se requieran para una buena gestión documental entre ambas empresas.
7. Llevar el control sobre la documentación enviada a la empresa de custodia.
8. Realizar procesos de archivalía para la documentación que le corresponda, según sea el caso.
9. Atender a los Archivos de Gestión en referencia a la documentación archivada.
10. Brindar orientación sobre el correcto archivo de la documentación.
11. Mantener el canal de comunicación con la empresa encargada de la custodia de la documentación que le ha sido enviada.
12. Llevar el control general y por área específica sobre la documentación enviada a la empresa de custodia.
13. Depurar la documentación de archivo antigua.
14. Atender las solicitudes de los departamentos en referencia a la documentación en custodia.
15. Entregar y llevar el control de las cajas de archivo a las diferentes áreas de la Operadora.
16. Enviar la documentación de archivo a la empresa custodia.
17. Solicitar la documentación que se requiera a la empresa custodia.
18. Enviar o solicitar nuevas cajas a la empresa de custodia.
19. Mantener el control de la nomenclatura asignada a cada área y la general para la empresa de custodia de la documentación.
20. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
21. Asistir cuando su jefatura se lo indique en labores de recolección de activos, recibo de facturas, coordinación de mensajería u otras labores relacionadas con la sección administrativa.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la correcta preparación, custodia y manipulación de información del proceso a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Encargado Área de Archivo recibe supervisión directa del Jefe de Sección con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Encargado Área de Archivo Central requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Encargado de Área de Archivo Central requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, requiere facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

- Diplomado o técnico universitario (o su equivalente) en la carrera de Archivística o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en labores y técnicas de archivo.
- Coordinación con proveedores de archivo
- Coordinación de comisiones de archivo

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo y cuidado de información y documentación.

Competencias:

- Orden.
- Don de servicio.
- Relaciones interpersonales.
- Actitud proactiva.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Encargado de Mantenimiento

Nombre del Puesto	Encargado de Mantenimiento
Dirección	Administración

Área	Sección Administrativa-Mantenimiento de Edificio
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Administrativa
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

RESUMEN DEL PUESTO

Ejecución de labores de carácter técnico, control de los materiales utilizados en los proyectos, interpreta planos arquitectónicos, eléctricos y mecánicos, para llevar a cabo la coordinación, supervisión y ejecución de diversas labores, para el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo del mobiliario y las instalaciones de la Operadora. Control del mantenimiento preventivo y correctivo, y trámites administrativos de la flota de vehículos propiedad de Popular Pensiones.

FUNCIONES

Vehículos

1. Llevar los vehículos, así como solicitar las citas correspondientes para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.
 2. Tramitar y llevar los vehículos a la revisión técnica vehicular (Riteve), así como gestionar la entrega y colocación de los marchamos.
 3. Es responsable de llevar el control mensual para de la Facturación y Rendimiento del combustible utilizado por los vehículos de la Operadora.
 4. Es responsable de llevar el control de las boletas que se emiten para el lavado de los vehículos de la Operadora.
4. Controlar la facturación del mantenimiento de los vehículos de la Operadora.

Mantenimiento general

1. Coordinar los trabajos con su Jefe Superior inmediato.
2. Inspeccionar las instalaciones físicas de la Operadora.
3. Planificar y coordinar los trabajos a ejecutar.
4. Desarrollar cálculo y presupuesto y llevar el control de los materiales a utilizar en los proyectos.
5. Realizar reparaciones del mobiliario que se requiera (muebles, sillas, vidrios, ventanas) actividades de fontanería, electricidad, soldadura y pintura.
6. Cuando no puedan ser reparados por él, realiza la cotización y lleva a cabo el traslado de activos a los distintos talleres, gestiona el pago de la reparación y hace el retiro de los mismos, una vez reparados.
7. Supervisión de trabajos que realizan dentro o fuera de la operadora y que son ejecutados por las empresas sub contratadas.

Otras funciones

1. Colaborar con la movilización de activos.
2. Participar en forma semanal en las pruebas de arranque de la planta eléctrica del edificio y verificar el estado físico y de insumos de la misma.
3. Coordinar con la empresa contratante los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo del ascensor, así como también debe de reportar y coordinar con dicha empresa la visita correspondiente cuando se presentan situaciones de emergencia en la operación y funcionamiento del ascensor.
4. Supervisar los trabajos de limpieza de los balcones externos del edificio de la operadora, que se ejecutan mediante la contratación de una empresa externa.
5. Apagar las unidades de aire acondicionado ubicados en Administración (2do Nivel) y Recepción de Gerencia General (3er Nivel).
6. Cerrar la cortina metálica y la puerta ubicadas en el Sótano 1 y que comunica con el área de parqueos de ese mismo nivel (Sótano 1).
7. Participar en las reuniones que se llevan a cabo con el Club Unión y que se relacionen con el mantenimiento preventivo y correctivo del edificio de la Operadora.
8. Efectuar las labores que se requieran para el retiro y traslado a la recicladora de los desechos reciclables, todo en coordinación con el Gestor Ambiental de la Operadora.
9. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen al mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de la Operadora.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen al mantenimiento preventivo y correctivo de los activos de la Operadora.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El encargado de mantenimiento recibe supervisión directa Jefe de Sección Administrativa con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El encargado de mantenimiento requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad de manera que pueda utilizar el conocimiento en las diferentes labores que se indican, para ejecutar las funciones de la mejor manera.

Criterio: El encargado de mantenimiento ejecuta labores asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes; sin embargo, requiere el conocimiento técnico para ejecutar las labores propias de su puesto.

Formación Académica:

- Tercer año de secundaria

- Técnico medio en construcción o carrera afín

Formación Complementaria:

- Conocimiento de las técnicas de diseño, carpintería, albañilería, electricidad.
- Conocimientos de normas legales, ingeniería de procesos, manejo de riesgos, metodologías internacionales (PMI).
- Inglés técnico.
- Administración de proyectos.
- Programas Office.

Habilidades Especiales:

- Manejo de herramientas.

Competencias:

- Servicio al cliente
- Iniciativa
- Creatividad
- Trabajo en equipo
- Capacidad de análisis
- Habilidad para las relaciones interpersonales
- Identificación con institución

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales de mantenimiento y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Oficial Administrativo

Nombre del Puesto	Oficial Administrativo
Dirección	Administración
Área	Sección Administrativa-Contratos y Pólizas
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Administrativa
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar los diferentes procesos administrativos solicitados por las áreas de la Operadora, como la coordinación de las reparaciones del edificio, el mantenimiento de los vehículos, seguimiento y control de las pólizas de seguros y demás actividades relacionadas con su campo de acción.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Recibir los reportes de las situaciones que se generan en el edificio, referido a desperfectos en el funcionamiento de los aires acondicionados, problemas en los servicios sanitarios, situaciones con la limpieza y la seguridad entre otros.
3. Llevar un control de las Boletas de Reporte efectuadas por los colaboradores de la Operadora.
4. Llevar el control de asignación de los vehículos de la Operadora.
5. Llevar el registro de cada uno de los vehículos, en lo relacionado a consumo de combustible, mantenimiento preventivo y correctivo.
6. Dar seguimiento a los procesos generados por robo y/o colisiones de los vehículos (denuncias, trámites ante el INS, etc).
7. Dar seguimiento y control a las pólizas de la Operadora (incendio, vehículos, responsabilidad civil, equipo electrónico, caución, etc.); en lo relacionado con los vencimientos, pagos, inclusión y exclusión de activos, colaboradores (para pólizas de caución) y trámites de reclamos.
8. Asistir a la jefatura inmediata con el control de las diferentes labores que realizan los demás colaboradores de la Sección Administrativa.
9. Manejar el Archivo de Gestión de la Sección Administrativa.
10. Apoyar al Área de Archivo en ausencia del Encargado del Archivo Central.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la asignación y mantenimiento de la flotilla de vehículos de la Operadora, así como mantener al día los derechos de circulación y revisión técnica vehicular.
2. Es responsable de realizar los trámites de suscripción de las diferentes pólizas de seguros de Popular Pensiones, así como el seguimiento y control de las mismas. Adicionalmente, debe coordinar los trámites de suscripción de la póliza de fidelidad de caución, a los colaboradores que por normativa deben suscribirla.
3. Es responsable del archivo de la documentación de la Sección Administrativa y de la ejecución de las actividades propias del archivo de gestión.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo recibe supervisión directa del Jefe de sección con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad en diversas labores administrativas solicitados por las áreas de la Operadora, como la coordinación de las reparaciones del edificio, el mantenimiento de los vehículos, seguimiento y control de las pólizas de seguros y demás actividades relacionadas con su campo de acción.

Criterio: El Oficial Administrativo ejecuta labores que requieren de ejecución expedita según lo solicitado por las áreas usuarias. De igual forma se requiere del análisis de requerimientos para el mejoramiento de procesos administrativos, necesitando además una actitud de servicio para el contacto con diversos proveedores con el fin de evaluar los posibles costos al momento de contratar un servicio. En ocasiones ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.
- Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en el manejo de documentación y archivo.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para la redacción de informes.
- Análisis de información.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Capacidad de investigación.
- Minucioso.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Dos años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos en gestión documental y demás actividades relacionadas con el cargo.

Oficial Administrativo

Nombre del Puesto	Oficial Administrativo
Dirección	Administración
Área	Sección Administrativa-Facturación
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Administrativa
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar los diferentes procesos de contratación administrativa solicitados por las áreas de la Operadora, además de proveerlas de los materiales, suministros, y activos que se requieran, así como dar el seguimiento y control de proveedores, pagos, mantenimiento de los vehículos de la Operadora y demás actividades relacionadas con su campo de acción.

FUNCIONES

Aspectos Generales

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Realizar los procesos de contratación directa y participar en los demás procesos de contratación administrativa (licitación abreviada y licitación pública, remate u otros) cuando así se requiera.
3. Realizar el registro de los procesos de contratación administrativa en SICOP
4. Efectuar las labores pertinentes para prorrogar los contratos o la comunicación a la jefatura para el inicio de un nuevo proceso de contratación administrativa.
5. Llevar un control mensual de la salida de activos de la Operadora en coordinación con los oficiales de seguridad.
6. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
7. Realizar las labores de apoyo para el pago a proveedores.
8. Llevar controles variados sobre las actividades bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
9. Atender consultas y resolver imprevistos relacionados con las funciones de su cargo, según lo permita la ley.
10. Controlar el gasto de las contrataciones y licitaciones por demanda

Proveedores

1. Recibir las facturas ya sea en forma física o digital
2. Realizar el proceso de visto bueno de las facturas para su pago correspondiente.
3. Emitir el oficio de solicitud de pago al área de presupuesto para la verificación de recursos
4. Entrega al Área de Tesorería de las facturas dentro del plazo correspondiente para su pago.
5. Entrega de informe semanal de facturas a Contabilidad y Tesorería
6. Entrega de informe mensual a Contabilidad de las facturas pendientes de pago.

Suministros

1. Recibir las solicitudes de materiales y suministros (requisiciones), verificar que cumplan con las normas y entregar los materiales o suministros al área solicitante.
2. Realizar el pedido y recepción de los suministros de limpieza (toallas, jabón, alcohol, etc.) que se encuentra en la bodega para los gastos de la Operadora.
3. Llevar un control de los materiales, suministros, que incluye el registro de entradas y salidas, así como controlar los niveles de existencia de materiales y suministros.
4. Realizar el inventario de los artículos de limpieza almacenados en la bodega.

Activos

1. Coordinar y recibir los bienes adquiridos (incluidos los activos) de los proveedores, verificar que cumplan con las condiciones solicitadas y realizar el plaqueo de los mismos para su registro y control.
2. Llevar un control de los activos fijos, que incluye el respectivo plaqueo de los activos.
3. Dar seguimiento y control de las labores de mantenimiento y reparación de los activos fijos de la Operadora.

Contratos con terceros

1. Realizar las labores de apoyo para los pagos derivados de los diferentes contratos con terceros vigentes.
2. Efectuar labores de revisión, análisis y control de las contrataciones en ejecución.
3. Dar seguimiento y control al vencimiento de los contratos con terceros (proveedores) vigentes, de conformidad con las políticas internas de la Operadora.

Verificación de las contrataciones administrativas

1. Realizar las labores de apoyo para los pagos derivados de los procesos de contratación administrativa.
2. Realizar estudios de atrasos en las contrataciones para ejecutar las cláusulas penales.
3. Realizar las investigaciones respectivas ante reclamos de los usuarios respecto a un bien o servicio entregado por parte de un proveedor, verificar que la información recibida por parte de los usuarios se apegue a lo establecido contractualmente.
4. Ejecutar las garantías de fábrica de bienes y servicios.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la asignación y mantenimiento de los materiales, suministros y activos de la Operadora, así como mantener al día el registro del sistema SIAP.
2. Es responsable de la conducción de los procesos de contratación administrativa que le sean asignados y mantener al día el registro del sistema SIAC.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo recibe supervisión directa del Jefe de Sección con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad en diversas labores como análisis de solicitudes de compra, borradores de carteles, atención de recursos de revocatoria, etc.

Criterio: El Oficial Administrativo ejecuta labores que requieren de análisis según lo solicitado por las áreas usuarias, así como de las diferentes propuestas y/o consultas de los oferentes de los concursos en trámite. De igual forma se requiere del análisis al recibirse la recomendación de adjudicación del área solicitante. En ocasiones ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller en administración pública, administración de empresas o planificación económica.
- Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en la Ley de Contratación Administrativa, Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y jurisprudencia de la Contraloría General de la República.
- Conocimientos en el manejo de inventarios y bodegas.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para la redacción de informes.
- Análisis de información.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Capacidad de investigación.
- Minucioso.
- Relaciones Interpersonales

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos en contratación administrativa y demás actividades relacionadas con el cargo.

Dirección de Inversiones

Inversiones Internacionales

Analista Inversiones y Cartera

Nombre del Puesto	Analista Inversiones y Cartera
Dirección	Inversiones
Área	Inversiones Internacionales
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Gestor de Cartera
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en el análisis y ejecución de las labores relacionadas con el proceso de inversión de los fondos administrados, con el objetivo de garantizar la eficiente inversión de los recursos.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
4. Generar diariamente los límites de inversión.
5. Realizar las órdenes de instrucción hacia los correspondientes Puestos de Bolsa y el Custodio si se trata de fondos mutuos.
6. Atender los proyectos asignados conjuntamente con el Departamento de Tecnología de Información.
7. Realizar el monitoreo del mercado internacional.
8. Coordinar, brindar información y atender los requerimientos de la Unidad de Riesgo del Banco.
9. Realizar el análisis y reportes de los fondos mutuos, etf,s y ucits.
10. Atender los requerimientos de la SUPEN.
11. Generar la respectiva documentación de los procesos a su cargo y realizar el archivo respectivo.
12. Participar activamente en el Comité de Valoración (con voz y voto) y realizar la respectiva acta de cada comité.
13. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la Gerencia.
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, registro, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.
2. Es responsable de dar apoyo y análisis para la implementación la estrategia de inversión para replicar de la mejor forma posible el Benchmark aprobado por Junta Directiva.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Analista de Inversiones y Cartera recibe supervisión directa del Gestor de Cartera con el propósito de controlar y dar cumplimiento a las actividades generadas.

Supervisión ejercida: El Analista de Inversiones y Cartera es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Analista de Inversiones y Cartera requiere de iniciativa ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Analista de Inversiones y Cartera requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o Economía con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Dominio de Bloomberg.
- Dominio del idioma inglés.
- Conocimientos en bolsa, riesgos y gestión de carteras.
- Especialización bursátil.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Pensamiento analítico.
- Manejo de información.

Experiencia:

Tres años de experiencia en aspectos técnicos, operativos y de análisis bursátiles internacionales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Gestor de Cartera (Mercado Internacional)

Nombre del Puesto	Gestor de Cartera (Mercado Internacional)
Dirección	Inversiones
Área	Inversiones Internacionales
Personal a Cargo	Analista de Inversiones y Cartera
Puesto del Jefe Inmediato	Director de Inversiones
Fecha Actualización	10 de noviembre del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, controlar y gestionar las diferentes actividades que garanticen un manejo adecuado y eficiente en las inversiones de los recursos de los afiliados y puedan brindar información, oportuna y confiable a la Administración Superior para la toma de decisiones.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades o las de su equipo de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
4. Realizar las órdenes de instrucción hacia los correspondientes Puestos de Bolsa y el Custodio si se trata de fondos mutuos.
5. Generar, revisar y proyectar los límites de inversión.
6. Procesar y analizar los informes de inversión y de la cartera.
7. Realizar las inversiones en los diferentes puestos de bolsa.
8. Realizar la distribución de compra mediante el desglose para los diferentes fondos.
9. Preparar la información y las estrategias de inversión para el análisis del Comité de Inversiones.
10. Participar activamente con voz y voto en el Comité de Inversiones y Comité de Valoración.

11. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos de inversión, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área.
12. Ejecutar y analizar los planes de saneamiento de excesos en los límites de inversión.
13. Dar respuesta de oficios hacia SUPEN sobre temas relacionados a las inversiones de los recursos.
14. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación, custodia y análisis de la documentación que se debe entregar a la Gerencia General, Comités y cualquier otro ente relacionado.
2. Es responsable de implementar la estrategia de inversión para replicar de la mejor forma posible el Benchmark aprobado por Junta Directiva.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Gestor de Cartera recibe supervisión directa del Director de Inversiones con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y velar por la eficiente inversión de los recursos.

Supervisión ejercida: El Gestor de Cartera ejerce supervisión directa sobre el puesto de Analista de Inversiones y Cartera con el propósito de evaluar la gestión realizada.

Iniciativa: El Gestor de cartera requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y recomendaciones en los procesos en procura de garantizar la eficiente inversión de los recursos.

Criterio: El Gestor de cartera requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Banca y finanzas, Economía o Contaduría Pública.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.

Formación Técnica Exigible:

- Conocimiento en Fundamentos de los Fondos de Inversión
- Conocimiento en Mercados Internacionales

- Conocimiento del idioma inglés avanzado
- Conocimientos avanzados de análisis financiero y macroeconómico

Formación Técnica Deseable:

- Conocimientos teóricos y prácticos de gestión de portafolios de inversión
- Conocimientos teóricos y prácticos de gestión de portafolios inmobiliarios
- Conocimiento de Instrumentos Financieros Nacionales e Internacionales NIIF`s.
- Conocimiento en Derivados Financieros.
- Conocimiento en Bloomberg.
- Conocimientos en gestión de portafolios internacionales.
- Conocimiento de Control de Gestión y Riesgo Operativo.
- Conocimiento en la redacción de Informes.
- Conocimiento sobre a la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los Regímenes Básicos y Complementarios de Pensiones.
- Conocimientos teóricos y prácticos de asignación estratégica de portafolios.
- Conocimiento de conceptos de gestión de riesgo y análisis de instrumentos financieros.
- Conocimientos en procesos de contratación administrativa mediante SICOP.
- Conocimiento en los procesos de custodia, compensación y liquidación de valores.
- Conocimiento de Normativa externa de SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central de Costa Rica y otros.
- Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero.
- Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204 y Control Interno.
- Conocimiento del Código de Conducta del Conglomerado Financiero.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Integridad.
- Pensamiento Analítico.
- Manejo de información.
- Liderazgo

Experiencia:

Cinco años de experiencia en administración de portafolios de inversión de entidades financieras estatales o privadas o actividades relacionadas al cargo y mínimo tres años de experiencia en supervisión de personal.

INVERSIONES LOCALES

Analista de Inversiones y Cartera

Nombre del Puesto	Analista Inversiones y Cartera
Dirección	Inversiones
Área	Inversiones locales
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Gestor de Cartera
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en el análisis y ejecución de las labores relacionadas con el proceso de inversión de los fondos administrados, con el objetivo de garantizar la eficiente inversión de los recursos.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
4. Generar diariamente los límites de inversión.
5. Realizar las órdenes de instrucción hacia los correspondientes Puestos de Bolsa y Sociedades de Fondos de Inversión.
6. Atender los proyectos asignados conjuntamente con el Departamento de Tecnología de Información.
7. Realizar el monitoreo del mercado local así como el mercado de divisas.
8. Coordinar, brindar información y atender los requerimientos de la Unidad de Riesgo.
9. Realizar el análisis y reportes de los fondos inmobiliarios.
10. Atender los requerimientos de la SUPEN.
11. Generar la respectiva documentación de los procesos a su cargo y realizar el archivo respectivo.
12. Participar activamente en el Comité de Valoración (con voz y voto) y realizar la respectiva acta de cada comité.
13. Atención integral del sistema de Ordenes de Negociación Bursátil.
14. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, registro, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Analista de Inversiones y Cartera recibe supervisión directa del Gestor de Cartera con el propósito de controlar y dar cumplimiento a las actividades generadas.

Supervisión ejercida: El Analista de Inversiones y Cartera es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Analista de Inversiones y Cartera requiere de iniciativa ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Analista de Inversiones y Cartera requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en bolsa, riesgos y gestión de carteras.
- Especialización bursátil.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Pensamiento analítico.
- Manejo de información.

Experiencia:

Tres años de experiencia en aspectos técnicos, operativos y de análisis bursátiles y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Gestor de Cartera

Nombre del Puesto	Gestor de Cartera
Dirección	Inversiones
Área	Inversiones Locales
Personal a Cargo	Analista de Inversiones y Cartera
Puesto del Jefe Inmediato	Director de Inversiones
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, controlar y gestionar las diferentes actividades que garanticen un manejo adecuado y eficiente en las inversiones de los recursos de los afiliados y puedan brindar información, oportuna y confiable a la Administración Superior para la toma de decisiones.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades o las de su equipo de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
4. Realizar las órdenes de instrucción hacia los correspondientes Puestos de Bolsa y Sociedades de Fondos de Inversión, para compra – venta de activos financieros.
5. Generar, revisar y proyectar los límites de inversión.
6. Procesar y analizar las curvas de rendimiento y entorno económico.
7. Realizar la distribución de compras - ventas mediante el desglose para los diferentes fondos.
8. Realizar y proponer las estrategias de inversión para el análisis del Comité de Inversiones y posterior aprobación de la Junta Directiva.
9. Participar activamente con voz en el Comité de Inversiones y con voz y voto Comité de Valoración.
10. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos de inversión, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área.
11. Ejecutar y analizar los planes de saneamiento de excesos en los límites de inversión.

12. Dar respuesta de oficios hacia SUPEN sobre temas relacionados a las inversiones de los recursos.
13. Brindar respuesta a gestiones con
14. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la Gerencia.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
16. Aprobar, oficios e instrucciones dirigidos a los puestos de bolsa, sociedades de fondos de inversión custodios y mesas de divisas, como firma A mancomunada.
17. Aprobar, vacaciones del equipo de trabajo a su cargo.
18. Aprobar, pedidos de suministros de oficina, elaborados por la Asistente Administrativa de Inversiones.
19. Aprobar, requerimientos gestionados ante la Dirección de Tecnología de Información.
20. Aprobar, anexos para los Estados de Cuenta, los cuales consisten en la ejecución en el sistema PEN-2000 de la estructura de las carteras de los fondos administrados.
21. Aprobar, documentos dirigidos a la Sección de Tesorería del Departamento de Administración y Finanzas, para el pago por compra de dólares y movimientos hechos con las SAFI's, como firma A mancomunada.
22. Aprobar, instrucciones y parámetros en el sistema ONB.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación, custodia y análisis de la documentación que se debe entregar a la Gerencia General, Comités y cualquier otro ente relacionado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Gestor de Cartera recibe supervisión directa del Director de Inversiones con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y velar por la eficiente inversión de los recursos.

Supervisión ejercida: El Gestor de Cartera ejerce supervisión directa sobre los puestos de Analista de Inversiones y Cartera con el propósito de evaluar la gestión realizada.

Iniciativa: El Gestor de cartera requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y recomendaciones en los procesos en procura de garantizar la eficiente inversión de los recursos.

Criterio: El Gestor de cartera requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos bursátiles. Formación de bolsa y/o gestión de carteras. (Preferiblemente conocimientos en Bloomberg).
- Experiencia en administración de portafolios.
- Conocimiento en pensiones.
- Conocimiento en análisis financiero y macroeconómico.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de idioma inglés en un 80.00%.

Competencias:

- Integridad.
- Pensamiento Analítico.
- Manejo de información.
- Orientación al servicio.

Experiencia:

Tres años de experiencia en operaciones bancarias y de inversión y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Asistente de Operaciones Administrativas 1

Nombre del Puesto	Asistente de Operaciones Administrativas 1
Dirección	Dirección de Inversiones
Área	Operaciones Financieras
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 2
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole técnico o administrativo, relacionadas con el proceso de cierre diario de inversiones.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Generar los procesos diarios de ajuste diferencial cambiario, intereses, amortizaciones, así como generar los reportes respectivos, incluyendo el portafolio de Inversiones.
3. Incluir y aplicar los movimientos de cierre que correspondan, como las compras, ventas totales y/o parciales, redenciones de cupones y/o títulos; así como inclusión y liquidaciones de Fondos de Inversión Abiertos.
4. Confeccionar las carátulas de los movimientos de cierres aplicados, para el respectivo registro contable.
5. Cargar el vector de precios.
6. Generar las valoraciones de mercados diarias.
7. Aplicar las interfaces en el sistema P2000, correspondiente a los movimientos de Inversiones que afectan las cuentas corrientes de cada Fondo Administrado, según corresponda.
8. Generar archivos de Inversiones y enviar al superior inmediato para su respectiva carga y validación en los sistemas de SUPEN.
9. Archivar la respectiva documentación procesada.
10. Incluir en el control de movimientos bancarios, las transacciones de Inversiones que afectan, tanto en débitos como en créditos, las cuentas corrientes.
11. Eventualmente le serán asignadas revisiones de los cálculos que realiza el sistema de inversiones, la cual se refleja en los portafolios de Inversión.
12. Envío semanal de información sobre inversiones solicitado por el cliente Fomuvel.
13. Elaboración mensual de conciliaciones de portafolio vrs Contabilidad. “Eliminar, ésta actividad ya no se realiza”
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato y/o Gerencia de Inversiones
15. En cumplimiento con las disposiciones del Procedimiento PRO-10-4-4-0-11, realizar la revisión de todas las compras que se incluyen en el Sistema PEN, que todos los datos incluidos estén correctos, que se hayan creado todos los cupones hasta la fecha del vencimiento.
16. Elaborar información requerida por funcionarios de uno de los Fondos Administrados (FOMUVEL) en el que se detallen las variaciones por tipo de cambio que han sufrido las Inversiones que forman parte de la cartera de dicha Fondo, para el mes de corte que corresponda. Coordinar con la Sección Financiero Contable, para validar entre ambas áreas la información y enviarla a dicho Fondo.
17. Monitorear el cumplimiento de las condiciones contractuales con el Proveedor de Precios (VALMER), con el fin de que, en caso de incidencias, informarlas a la Jefatura inmediata para las gestiones/sanciones que correspondan con el Proveedor.
18. Elaborar Informe Semanal: En cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Procedimiento "PRO-10-4-4-0-38 Seguimiento de los Valores Incluidos en el Sistema", recopilar datos y revisar la información que corresponda, para el rango de fechas que abarque el documento; elaborar Informe dirigido a la Jefatura inmediata y Dirección de Inversiones, sobre los resultados obtenidos en dichas verificaciones de datos.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso de cierre a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 recibe supervisión directa del Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras), con el propósito de revisar la gestión realizada y disminuir la probabilidad de errores.

Supervisión ejercida: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad; sin embargo, puede proponer mejoras que son analizadas con el Coordinador.

Criterio: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachillerato en la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.
- Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos contables, cálculo de intereses, amortizaciones de títulos valores.
- Conocimientos en materia bursátil.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Precisión.
- Minuciosidad.

- Confidenciabilidad.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Auxiliar Administrativo

Nombre del Puesto	Auxiliar Administrativo
Dirección	Inversiones
Área	Operaciones Financieras
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 2
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole técnico o administrativo, relacionadas con el proceso de cierre diario de inversiones.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Generar los procesos diarios de ajuste diferencial cambiario, intereses, amortizaciones, así como generar los reportes respectivos de cada proceso, incluyendo el portafolio de Inversiones.
3. Aplicar los movimientos de cierre que correspondan, como las compras, ventas totales y/o parciales (locales o internacionales), redenciones de cupones y/o títulos; así como inclusión y liquidaciones de Fondos de Inversión Abiertos (locales o internacionales).
4. Confeccionar o generar desde el Sistema de Inversiones, las carátulas de los movimientos de cierres aplicados, para el respectivo registro contable.
5. Descargar el vector de precios preliminar y realizar la revisión en caso de que exista la inclusión de nuevas emisiones, enviar correo informando al Área de Análisis.
6. Cargar el vector de precios definitivo.
7. Generar las valoraciones de mercados diarias.
8. Aplicar las interfaces en el sistema P2000, correspondiente a los movimientos de Inversiones que afectan las cuentas corrientes de cada Fondo Administrado, según corresponda.
9. Generar los procesos y reportes de los instrumentos TUDES.
10. Redención de cupones TUDES en el sistema y elaboración de las carátulas correspondientes para el Área Contable, así como el oficio de informe diario de redenciones al Área de Recaudación.
11. Seguimiento al auxiliar de TUDES, activaciones, inactivaciones, traslados, y su verificación con el área de Recaudación.
12. Realizar la conciliación mensual del auxiliar de TUDES versus estados de cuenta del BN Custodio, y confección del reporte para SUPEN

13. Generar archivos de Inversiones y enviar al superior inmediato para su respectiva carga y validación en los sistemas de SUPEN.
14. Revisar diariamente los títulos valores ingresados en el sistema de Inversiones y elaborar reporte con el resultado de la revisión.
15. Archivar la respectiva documentación procesada.
16. Incluir en el control de movimientos bancarios, las transacciones de Inversiones que afectan, tanto en débitos como en créditos, las cuentas corrientes.
17. Eventualmente le serán asignadas revisiones de los cálculos que realiza el sistema de inversiones, la cual se refleja en los portafolios de Inversión.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato y/o Jefatura de la Dirección de Inversiones.
19. Actualizar el archivo donde se indican el detalle de los pagos por rendimientos locales.
20. Realizar cuando sea necesario, la debida inclusión de la ganancia/pérdida por venta Local/INTL, en el archivo de negociaciones bursátiles.
21. Generación diaria del reporte que contiene el detalle de Ajustes por Valoración de Mercado y enviarlo al Área de Riesgo y Gobernanza de Popular Pensiones.
22. Monitorear el cumplimiento de las condiciones contractuales con el Proveedor de Precios (VALMER), con el fin de que, en caso de incidencias, informarlas a la Jefatura inmediata para las gestiones/sanciones que correspondan con el Proveedor.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso de cierre a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo recibe supervisión directa del Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras), con el propósito de revisar la gestión realizada y disminuir la probabilidad de errores.

Supervisión ejercida: El Auxiliar Administrativo es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad; sin embargo, puede proponer mejoras que son analizadas con el Coordinador.

Criterio: El Auxiliar Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Diplomado universitario (o su equivalente) en la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos contables.
- Conocimientos en materia bursátil

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Precisión.
- Minuciosidad.
- Confidenciabilidad.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Supervisor de Área 1

Nombre del Puesto	Supervisor de Área 1
Dirección	Inversiones
Área	Operaciones Financieras
Personal a Cargo	N.A.
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 2
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar labores técnico profesionales relacionadas con la verificación, análisis, procesamiento y control de las Custodias producto de valores negociados por Fondos Administrados y Capital Propio.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Confeccionar las instrucciones de recibo de valores que va dirigido al custodio con el detalle de las compras de activos financieros negociados (Incluye Recompras).

3. Confeccionar las instrucciones de entrega de valores que va dirigido al custodio con el detalle de las ventas de activos financieros negociados.
4. Dar seguimiento a los traslados de efectivo y custodias (recibo y entrega de valores).
5. Confeccionar las conciliaciones de títulos del Portafolio de Inversiones versus Custodios; tanto de forma diaria como mensual (Incluye Conciliación de Principales y Reportos Tripartitos).
6. Confeccionar las conciliaciones de Portafolio de Inversiones versus SAFI de forma mensual.
7. Confeccionar las conciliaciones de Cupones del Portafolio de Inversiones versus Custodios de forma mensual.
8. Confeccionar la Conciliación del Auxiliar de Títulos TUDES Propiedad de Terceros versus los valores en Custodia.
9. Confeccionar el oficio de Inversiones, donde se detalla el pago de inversiones en valores al Puesto de Bolsa (Compras en T o Ventanilla de Valores) y/o Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (Pago de SAFI) por medio del cual se realizó la negociación, lo anterior, en el caso de ser necesario.
10. Confeccionar el oficio de Inversiones donde se detalla el pago de compra de Dólares al área de Tesorería, entidades financieras y la sección Financiero Contable.
11. Revisar y emitir VB, a nivel de Sistemas de Información de Inversiones, los números de operación asignados por el depositario de valores en Custodia, a cada una de las negociaciones bursátiles registradas para los Fondos Administrados y Recursos Propios.
12. Revisar de manera mensual la carga de los archivos enviados por los custodios y los oficios requeridos por Contabilidad para el registro de Cuentas de Orden de los Fondos Administrados e Inversiones Propias.
13. Envío diario al área de Tesorería de la Operadora, BN Custodio y BPDC Custodio de los movimientos de efectivos generados producto de las Inversiones y movimientos a plazo.
14. En caso de ser requerido, confección de detalle tipo resumen de custodia, como insumo de negociación al área de gestión.
15. Revisar las facturas de cobro del servicio brindado por los custodios y otras entidades proveedoras de servicios al Departamento de Inversiones; y solicitar el VB del Supervisor de Área 2 y/o Director de Inversiones; según corresponda, para que se proceda con el pago que corresponda.
16. Elaborar detalle de las operaciones transadas en Mercados Internacionales, en el cual se incluyan, los precios de negociación, comisiones pagadas, ganancias o pérdidas, entre otra información relevante, lo anterior para efectos de Informes Mensuales remitidos a Junta Directiva.
17. Revisión a nivel de Sistemas de Información de Inversiones, de las proyecciones de efectivo generadas producto de la administración de Portafolios de Inversiones, para la totalidad de Fondos Administrados y Recursos Propios. Incluye compra de valores, venta de valores y vencimientos de cupones/principales.
18. Aprobar a nivel de Sistemas, los parámetros administrativos para la ejecución satisfactoria y cálculos exactos de la información procesada en el Área, en apego a la normativa externa e interna, según corresponda; tales como:
 - a-Metodología de Valoración de Mercado
 - b- Porcentajes asignados por emisión, según lo establece la Ley de Fortalecimiento a las Finanzas Públicas.
 - c-Prospectos de Inversiones (Inclusión).
19. Envío de información semanal al Cliente Fondo Vendedores de Lotería de los saldos en Custodia y sus respectivos estados de cuenta.

20. Revisión del Saldo en Custodia del Capital Mínimo de Funcionamiento de acuerdo al saldo registrado en el Balance de Comprobación.
21. Revisar los anexos a los estados financieros mensuales.
22. Recepción y/o traslado de Títulos TUDES propiedad de terceros de parte del Ministerio de Hacienda y/u Operadoras de Pensiones, así como la atención de consultas a fines al tema por parte del área de Retención y Servicio al cliente. Requiere la verificación, de que los ingresos de custodia de valores de los afiliados, mantengan un contrato voluntario activo en la Operadora de Pensiones.
23. Solicitud ante el Proveedor de Precios de la Inclusión de nuevas emisiones en el Vector de Precios de ser requerido
24. Solicitud de registro contable, del pago de Rendimientos de los Fondos de Inversión Locales.
25. Solicitud de registro contable, del pago de Dividendos Internacionales.
26. Registro en el Sistema de Inversiones respectivo, de los Rendimientos y Dividendos de emisiones del Mercados Internacionales, lo anterior para el cálculo de aporte nominal de cada título valor en la rentabilidad del Fondo
27. Remisión Trimestral de Información al Departamento Contable de los saldos en Custodia, para el uso que dicha dependencia requiera a nivel de Informes anexos a los Estados Financieros.
28. Remisión de Información a la Sección Financiero Contable de las Inversiones del Gobierno Colones y Dólares del portafolio de Inversiones Propias.
29. Remisión Anual de Información al Departamento Contable de los saldos en Dólares de los Fondos Administrados e Inversiones Propias
30. Envío de Reporte a la SuPen de las operaciones transadas en Mercados Internacionales, en el caso de ser requerido.
31. Elaboración y envío a la Superintendencia de Pensiones, de la información relacionada de Valores fuera de Custodia, para la totalidad de Fondos Administrados y Recursos Propios
32. Envío de Auxiliar de TUDES Propiedad de Terceros a la SuPen, en el caso de ser requerido.
33. Envío de Reporte Mensual al BPDC de Rendimientos Ponderados de la OPC.
34. Revisión a nivel de Sistemas de Información, de forma diaria el monto de Beneficio Fiscal generado en los Fondos Administrados.
35. Cargar en el VES (Sistema de Supen) y comprobar la validación en plazo, de los archivos requeridos por normativa emitida por la Superintendencia de Pensiones, puntualmente para los Reportes de Inversiones (Archivos RI), los cuales contienen la totalidad de la cartera para los Fondos Administrados y Recursos Propios.
36. Generación del Valor Cuota de los Fondos Administrados para el área de Gestión de Análisis y el área de Riesgos.
37. Llevar a cabo, en conjunto con la Supervisor de Área 2, la revisión y actualización del Procedimiento de Custodia de Valores. (con la periodicidad que la Administración lo requiera y al menos 1 vez al año).
38. Remitir el detalle mensual de Vencimientos de la Cartera Propia y los Fondos Administrados al Banco Popular y Desarrollo Comunal.
39. Inclusión de precios, en el Sistema PEN, relacionados con las negociaciones realizadas en el Mercado Internacional, para todos los Fondos Administrados que correspondan. Lo anterior, para el respectivo proceso de registro y cierre de inversiones.
40. Archivar la respectiva documentación procesada.
41. Se debe facilitar la información que solicite la Superintendencia de Pensiones correspondiente a Compensación y Liquidación de Valores.
42. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.

43. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, registro, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de Área 1 recibe supervisión directa del Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras), con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Supervisor de Área 1 es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Supervisor de Área 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Supervisor de Área 1 requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía o Contaduría.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Aspectos generales sobre la Bolsa, custodias e inversiones.
- Conocimiento del Mercado Bursátil Costarricense.

Habilidades Especiales:

- Habilidad numérica
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Trabajo en Equipo

- Pro actividad
- Relaciones Interpersonales
- Pensamiento Analítico.

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales similares al puesto, con conocimientos del Reglamento de Custodia y del Reglamento de Compensación y Liquidación de Valores, así como conocimiento del mercado bursátil local e internacional.

Supervisor de Área 2

Nombre del Puesto	Supervisor de Área 2
Dirección	Inversiones
Área	Operaciones Financieras
Personal a Cargo	Asistente de Operaciones Administrativas 1, Auxiliar Administrativo, Supervisor de Área 1, Técnicos en Inversiones
Puesto del Jefe Inmediato	Director de Inversiones
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, controlar y velar por el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de los cierres diarios de inversiones, trámites relacionados con Custodia y la gestión de ISR; así como la atención de requerimientos del ente supervisor, auditoría interna y externa; entre otras actividades que ayuden a asegurar la eficiencia de los procesos del área a su cargo.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades o las de su equipo de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
4. Aprobar los precios y tasas de interés para la ejecución de los procesos de intereses de los Fondos.
5. Aprobar boletas de compras de títulos valores, redenciones de cupones y vector de precios.
6. Aprobar los reportes en los que se detallan los movimientos del cierre remitidos al área contable.
7. Aprobar los intereses de beneficio fiscal.
8. Revisar los formularios de ingresos y salidas de custodia.
9. Aprobar las conciliaciones de Portafolios versus Custodio (principales y cupones).

10. Aprobar las proyecciones de flujo de efectivo.
11. Validar de forma mensual o según lo requiera la normativa diariamente Emitida por SUPEN, los archivos de inversiones y remitir resultados a la Dirección de Inversiones
12. Aprobar los informes remitidos a Contabilidad para efectos de anexos de los estados financieros.
13. Aprobar o Revisar; así como firmar documentos dirigidos a la Sección de Tesorería del Departamento de Administración y Finanzas, para el pago por compra de Dólares y movimientos hechos con las SAFI's
14. Valorar las necesidades de mejora que requiera el área a su cargo y tomar las acciones que correspondan, de manera que se deban de implementar controles manuales y/o automatizados, se deben realizar las gestiones que correspondan.
15. Atender los requerimientos de las auditorías internas y externas.
16. Aprobar los documentos elaborados para Contabilidad para el registro mensual de cuentas de orden.
17. Solicitar al personal a cargo y realizar ocasionalmente revisiones de portafolios para los instrumentos que se considere oportuno.
18. Aplicar a nivel de Sistemas, los parámetros administrativos para la ejecución satisfactoria y cálculos exactos de la información procesada en el Área, en apego a la normativa externa e interna, según corresponda; tales como:
 - a-Metodología de Valoración de Mercado
 - b- Porcentajes asignados por emisión, según lo establece la Ley de Fortalecimiento de Finanzas Públicas.
 - c-Prospectos de Inversiones (Aprobación).
19. Aprobar los Requerimientos ingresados en el Sistema PEN, mediante los cuales se solicite a la Dirección de Tecnología de Información, ajustes para atender eventualidades presentadas en la operatividad diaria y/o cambios normativos.
20. Actualizar en conjunto con funcionarios de la División de Riesgo del BPDC, la Matriz de Riesgo Operativo del área a su cargo.
21. Aprobar a nivel de Sistemas de Información (PEN) y el documento dirigido a la Sección Financiero Contable, para su registro, de:
 - a-Devoluciones hechas por los Custodios, en concepto de cancelación de retención de Impuestos de Renta.
 - b-Ajustes relacionados con la gestión de ISR.
22. Revisar en conjunto con el Coordinador de Custodia (Supervisor de Área 1), actualizaciones en contratos y/o adendums, por servicios requeridos para el funcionamiento óptimo del Área, en apego a la normativa vigente (Reglamento de Gestión de Activos).
23. Revisar las facturas para el pago de los servicios requeridos y contratados por el Área a mi cargo, como:
 - a-Proveedor de Precios (VALMER)
 - b-Servicios de Custodia (BN Custodio y BPDC Custodio).
24. Aprobar los siguientes documentos / procesos realizados por el personal a cargo y requeridos por Capital Humano de la Operadora:
 - a-Vacaciones
 - b- Informes de TeleTrabajo
 - c-Reporte de Marcas y Tardías.

25. Inclusión en el Sistema Gestor de Seguimientos - Auditoría Interna, de las recomendaciones que brinda la Auditoría Interna a través de cada evaluación aplicada a Inversiones; así como, actualizar cualquier avance y dar seguimiento al cumplimiento en plazo de cada una de ellas.
26. Exponer ante la Gerencia General de la Operadora, así como a la Dirección de Tecnología de Información, en Comités de Requerimientos, los resultados de pruebas y gestiones efectuadas para la implementación de cambios a nivel de Sistemas de Información.
27. Administrar-Actualizar el Plan de Recuperación de Desastres de la Dirección de Inversiones.
28. Aprobar los documentos dirigidos a la Sección Financiero Contable para el registro del pago de dividendos y/o rendimientos.
29. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la Dirección de Inversión en Mercado Local o Internacional.
30. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, registro, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Coordinador de Operaciones Financieras recibe supervisión directa de la Dirección de Inversiones con el propósito de controlar y dar cumplimiento a las actividades generadas.

Supervisión ejercida: El Coordinador de Operaciones Financieras ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar Administrativo, Asistente de Operaciones Administrativas 1, Supervisor de Área 1 (Coordinador de Custodia) y Técnicos en Inversiones, con el propósito de evaluar la gestión realizada.

Iniciativa: El Coordinador de Operaciones Financieras requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y recomendaciones en los procesos en procura de evaluar la gestión realizada.

Criterio: El Coordinador de Operaciones Financieras requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en bolsa, custodias y mercado bursátil.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Pensamiento analítico.
- Manejo de información.

Experiencia:

Tres años de experiencia en aspectos técnicos, operativos y de análisis bursátiles y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Técnico de Inversiones 2

Nombre del Puesto	Técnico en Inversiones 2
Dirección	Inversiones
Área	Operaciones Financieras
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 2
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar labores técnico profesionales relacionadas con la verificación, análisis, procesamiento y control de las inversiones que se ingresan en el sistema.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Realizar, de forma diaria, el oficio de los cierres de inversiones y comunicarlo a los contadores y compañeros del área por medio de correo electrónico.
3. Incluir, en el sistema de Inversiones, los valores correspondientes a tasas y precios, para la ejecución del cálculo de intereses y el registro de fondos de inversión locales e internacionales, respectivamente.
4. Incluir o aprobar la Metodología de Valoración de Mercado y los porcentajes de retención de impuesto sobre la renta.
5. Revisar los formularios de ingresos y salidas de custodia, tanto para las negociaciones hechas en Mercado Local, como en Mercados Internacionales, que se dirigen a los Custodios BPDC y BNCR.
6. Revisar, en el sistema de Inversiones, las boletas de compras.

7. Revisar, en el sistema de Inversiones, las redenciones de cupones ingresadas por los Auxiliares y/o Asistente.
8. Revisar los reportes (carátulas) de movimientos del cierre, confeccionados por los Auxiliares y/o Asistente Financiero.
9. Revisar, en el sistema de Inversiones, el flujo de efectivo generado por cada uno de los movimientos de Inversiones previamente aplicados por los Auxiliares y Asistente Financiero.
10. Comprobación diaria de movimientos aplicados: verificar que los movimientos se hayan aplicado de forma correcta en el Sistema de Inversiones y comunicar al jefe inmediato el resultado de la misma.
11. Revisión semanal de la inclusión de montos y número de transacción bancaria de los movimientos de cierre aplicados en el sistema de Inversiones, para todos los fondos administrados y fondos propios.
12. Dar visto bueno en la revisión de los títulos ingresados al sistema Pen2000, posterior a su registro.
13. Monitorear el adecuado cálculo de los intereses, valoraciones de mercado y amortizaciones e informar al superior inmediato, de manera semanal, por medio de un informe.
14. Revisar la carga, en el sistema de inversiones, del vector de precios, para la respectiva valoración de los Fondos Administrados.
15. Comparación entre vectores de precio cargado en P2000 y el que se muestra al día siguiente en el sitio Web.
16. Inclusión / revisión, a nivel de sistema y mediante oficio digital, de los pagos de impuesto sobre renta.
17. Actualización diaria y mensual de los Auxiliares de ISR acumulado y pendiente de devolución y remisión al Área Contable.
18. Actualización del Auxiliar de las devoluciones efectuadas por los custodios, en concepto de retenciones de Impuesto Sobre la Renta.
19. Actualización del Auxiliar que contiene el detalle de las cuentas por cobrar en concepto de retenciones de Impuesto Sobre la Renta por ventas efectuadas.
20. Elaborar la proyección de comisiones pagadas a CEVAL por el trámite de recuperación del impuesto de renta, con el fin de incorporarlas en el Presupuesto Anual de la OPC.
21. Elaboración mensual de las conciliaciones de ISR, de los Fondos Administrados vrs Custodios (BPDC y BNCR).
22. Elaboración mensual de los Informes de Impuesto sobre Renta recuperado y pendiente de recuperación, para la totalidad de Fondos Administrados.
23. Realizar los auxiliares de impuesto sobre la renta de todos los fondos administrados, solicitados por el Ministerio de Hacienda en enero de cada año.
24. Completar el formulario D-409 Solicitud de exención de impuesto sobre rentas de capital por inversiones en instrumentos financieros, para todos los fondos administrados y envío del mismo al Ministerio de Hacienda en setiembre de cada año.
25. Actualización del auxiliar de compras de dólares que realiza Popular Pensiones, y remitir al Área de Riesgo del BPDC y a Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento de Popular Pensiones.
26. Actualizar Auxiliar de Negociaciones de Divisas que lleva a cabo la Dirección de Inversiones, como parte de la Gestión de Cartera e informar al Supervisor de Área 2 para su envío diario a la Superintendencia de Pensiones.
27. Revisar la conciliación de cupones del inventario de la OPC versus Custodios, esto con una periodicidad mensual.

28. Revisar las conciliaciones de Portafolio versus SAFI's; con una periodicidad mensual.
29. Revisar las conciliaciones de los Portafolios de Inversiones versus Contabilidad; ésto con una periodicidad diaria y mensual.
30. Revisar las conciliaciones del Auxiliar de Títulos TUDES Propiedad de Terceros versus los valores en Custodia; con una periodicidad mensual.
31. Realizar los informes y anexos para los Estados Financieros, con una periodicidad mensual.
32. Generar informes semanales, mensuales y trimestrales que deben de ser remitido a la Tesorería del BPDC y a la Sección Contable de Popular Pensiones, respectivamente.
33. Cargar de manera mensual los oficios requeridos por Contabilidad para el registro de Cuentas de Orden.
34. Revisión de los documentos enviados a Contabilidad para el registro de rendimientos y dividendos generados por inversiones locales e internacionales.
35. Generar de manera mensual, para la totalidad de Fondos Administrados y Recursos Propios, los archivos "CV" (Reportes de Compras y Ventas). Adicional, procesar / validar en los Sistemas de Información del Supervisor (SUPEN) cada uno de esos archivos.
36. Llevar a cabo la revisión y actualización, en coordinación con el Supervisor de Área 2, de la normativa interna como manuales, procedimientos y políticas.
37. Archivar la respectiva documentación procesada.
38. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
39. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, registro, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Técnico en Inversiones recibe supervisión directa del Supervisor de Área 2 (Coordinador de Operaciones Financieras) con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Técnico en Inversiones es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Técnico en Inversiones requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Técnico en Inversiones requiere de criterio para el análisis, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Bachiller universitario en la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos contables.
- Aspectos generales sobre la Bolsa, custodias e inversiones.

Habilidades Especiales:

- Habilidad numérica
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Trabajo en Equipo
- Pro actividad
- Relaciones Interpersonales
- Pensamiento Analítico.

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales contables y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo

Dirección de Negocios

Asistente de Dirección

Nombre del Puesto	Asistente Dirección
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Dirección de Negocios
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Director de Negocios
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Asistir al Director de Negocios, a Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones, en los procesos de planificación, coordinación, control y seguimiento, así como en la generación de información para la toma de decisiones.

FUNCIONES

1. Actualización y/o revisión de procedimientos, políticas y directrices correspondientes a la Dirección de Negocios, Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones.
2. Actualización y revisión del Plan de Recuperación de Desastres correspondiente a la Dirección de Negocios.
3. Seguimiento y control de vencimientos y cumplimientos de recomendaciones, planes de acción y otros, provenientes de Auditorías, SUPEN, Gerencia General, o cualquier otro ente externo o interno, procesos de evaluación y autoevaluación, entre otros.
4. Recepción, entrega y archivo de documentación correspondiente a la Dirección de Negocios.
5. Generación de información estadística para apoyo a la toma de decisiones.
6. Control y verificación de activos, proceso de revisión de roles, control de marcas y pago de tiempo extraordinario.
7. Apoyo y seguimiento en control de activos, revisión de roles y de marcas correspondientes a Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones.
8. Atención de solicitudes de información correspondientes a revisión de Control Interno y Autoevaluación de Control Interno.
9. Brindar soporte a Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones; dependencias de la Dirección de Negocios.
10. Atención de reuniones que asigne el Director en representación de la Dirección de Negocios.
11. Participación en reuniones de planificación, coordinación y seguimiento del Director de Negocios con las jefaturas de Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones.
12. Análisis y generación de material de apoyo en materia normativa.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
14. Participación en la elaboración y revisión del presupuesto y del Plan Anual Operativo.
15. Control de la documentación entrante y saliente de la Dirección.
16. Elaboración de solicitudes de compras, reservas de recursos e inclusión de contrataciones en SICOP.
17. Análisis y revisión de estadísticas de las dependencias.
18. Dar soporte al Director de Negocios, dando seguimiento a los pendientes de las jefaturas de Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones.
19. Emitir oficios para atender diversos pendientes o tareas.
20. Participar en el desarrollo y mejoramiento continuo de los procesos en los que interviene, así como del sistema de control interno.
21. Coordinar con las jefaturas y encargados de área el trámite de respuestas tanto internas como externas a la Operadora que competan a su área.
22. Realización en conjunto con las jefaturas de Retención y Servicio al Cliente, Comercialización y Ventas y Operaciones del formulario BIA.
23. Revisión de la documentación para la firma del Director de Negocios.
24. Revisión de los BDP y CMI formulados para todo el personal de la Dirección.
25. Seguimiento, control y renovación de los Contratos Corporativos fiscalizados por la Dirección.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de los objetivos y metas contempladas en el Plan Anual Operativo.
2. Apoyo a su superior inmediato en las labores de control y atención que le sean asignadas.
3. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige a la Dirección de Negocios.
4. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
5. Uso adecuado de los recursos asignados.
6. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo recibe supervisión directa del Director de Negocios, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades que le son asignadas.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo realiza una función de carácter administrativo, donde debe apegarse a las directrices del puesto, sin embargo, se requiere de pro actividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Oficial Administrativo es responsable por tomar decisiones que se basan en instrucciones generales, parámetros o sistemas estándar por lo que la persona debe tomar algún grado de iniciativa para definir el curso de acción adecuado, el puesto demanda habilidad para interpretar instrucciones cambiantes que pueden involucrar solución de problemas medianamente complejos y eventualmente puede ejercer supervisión de trabajo de personal técnico u operativo involucrados en trabajo semirrutinario.

Formación Académica:

- Licenciatura en Administración de Empresas o carrera afín.
- Incorporación en el colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Con conocimientos contables.
- Conocimiento de la Ley de Control Interno.
- Conocimiento de la Ley 7983 y sus reglamentos.
- Conocimientos en contratación administrativa.
- Conocimiento de la normativa relacionada con el Sistema Nacional de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad numérica.

- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Precisión.
- Orden
- Trabajo en equipo
- Manejo de trabajo bajo presión.
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad y cumplimiento.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Director de Negocios

Nombre del Puesto	Director de Negocios
Dirección	Negocios
Área	Negocios
Personal a Cargo	Asistente Dirección, Comercialización y Ventas, Operaciones y Retención y Servicio al Cliente.
Puesto del Jefe Inmediato	Gerente General
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar, controlar y supervisar los procesos relacionados con la gestión de la Dirección de Negocios, a través de la implementación de metodologías y planes estratégicos para la atención de los procesos comerciales, de servicio y operativos. Consolidar alianzas y convenios que permitan una mayor penetración de los productos y servicios en el mercado. Desarrollo de nuevos servicios y/o canales de atención y comercialización; todo lo anterior, en coordinación con la Gerencia General y en forma conjunta con los Procesos y Subprocesos a su cargo; y el alineamiento requerido al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el Plan Estratégico Corporativo.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Diseñar, dirigir y coordinar el Plan de Negocios de la Operadora y la ejecución y cumplimiento del mismo, así como las estrategias de venta.
2. Planificar en forma conjunta con la Gerencia General las estrategias correspondientes a la comercialización de productos y el servicio al cliente.

3. Establecer normas, procedimientos y prácticas relacionadas con la Dirección de Negocios y las áreas adscritas, así como proponer y ejecutar modificaciones o ajustes a los mismo, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en el mercado
4. Desarrollo del modelo de gestión al cliente, y las estrategias tendientes a la incorporación de nuevos canales y medio de atención, así como de las estrategias de retención de clientes.
5. Dirigir, evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes, programas y actividades de la Dirección, para promover los ajustes requeridos para alcanzar la efectividad deseada.
6. Planificar y coordinar las estrategias y planes de acción con la Gerencia General y con cada una de las dependencias de la Dirección, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico, el Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia a su cargo.
7. Evaluación y seguimiento al desempeño de Popular Pensiones en el mercado, y el de los competidores, e identificar oportunidades de negocio que se puedan impulsar desde la Dirección.
8. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno de la División a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
9. Coordinar las labores de las dependencias responsables del soporte de negocio.
10. Velar por el mantenimiento de los sistemas y procedimientos existentes para la administración de las cuentas individuales y el cumplimiento de la normativa.
11. Planificar y establecer estrategias de atención de las gestiones de soporte al negocio, con la finalidad de que los tiempos de atención y los servicios que se brinden se realicen con altos estándares de calidad.
12. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
13. Generar información estratégica y de resultados, que den soporte a la toma de decisiones.
14. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de su competencia.
15. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
16. Dar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas para cada una de las dependencias a su cargo.
17. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de Popular Pensiones, en coordinación con la Gerencia General.
18. Participar en el Comité de Cumplimiento y de Inversiones de la Operadora.
19. Dar seguimiento y atención oportuna a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Externa, así como cualquier otra entidad competente, referentes a la Dirección.
20. Impulsar políticas y estrategias tendientes a mantener un clima organizacional adecuado en la Dirección bajo su cargo, con un alto nivel de motivación.
21. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige las actividades de la Dirección bajo su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Director de Negocios recibe supervisión directa de la Gerencia General, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos y metas del Plan Estratégico.

Supervisión ejercida: El Director de Negocios ejerce supervisión directa sobre los puestos de Jefe de Retención y Servicio al Cliente, Jefe de Operaciones, Jefe de Comercialización y Ventas y el Oficial Administrativo, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas para los mismos y que la gestión operativa sea realizada de forma que la información sea procesada correctamente.

Iniciativa: El Director de Negocios requiere de un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar estrategias, recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Director de Negocios requiere alto nivel de criterio para anticipar problemas, aportar soluciones y toma de decisiones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura en Administración de Negocios, Banca y Finanzas o Mercadeo, o carrera afín. Preferiblemente Maestría.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Formación en alta gerencia.
- Conocimiento sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan la actividad del área y del Conglomerado Financiero.
- Conocimiento de la Ley General de Administración Pública, Ley de Contratación Administrativa, Ley de Control Interno y Ley de Enriquecimiento ilícito.
- Conocimientos estadísticos y de procesos operacionales.
- Conocimientos en la preparación de planes estratégicos.
- Conocimiento en Control de Gestión, Control Interno y Riesgo Operativo.
- Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación en equipos de trabajo.
- Conocimiento de herramientas del Balance Score Card.
- Dominio de técnicas sobre relaciones humanas.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Preferiblemente dominio del idioma inglés.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

- Habilidad para trabajar bajo presión.

Competencias:

- Compromiso sustentable.
- Innovación para la excelencia.
- Integridad.
- Servicio al Cliente.
- Dirección de equipos de trabajo.
- Pensamiento analítico.
- Liderazgo entrenador.
- Influencia y negociación.
- Enfoque al cumplimiento de metas.
- Orientación hacia la calidad.
- Sensibilización Comercial.
- Pensamiento analítico.
- Visión Estratégica.

Experiencia:

Cinco años de experiencia en puestos de jefatura o dirección en instituciones financieras.

COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS

Asistente de Operaciones Administrativas 1 (Administrativo)

Nombre del Puesto	Asistente de Operaciones Administrativas 1
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Comercialización y Ventas-Gestión de Ventas
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Comercialización y Ventas
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole asistencial y administrativo a fin de brindar soporte a la Jefatura del Departamento de Promoción y Ventas y demás actividades del Departamento.

FUNCIONES

1. Organizar, distribuir y ejecutar labores asistenciales y de apoyo a la jefatura y equipo de trabajo del departamento

2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley general de Control Interno.
3. Atender, elaborar y presentar estadísticas, informes comerciales mensuales y trimestrales, cumplimiento mensual del PAO y demás información que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
4. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con las labores asignadas.
5. Asistir a las sesiones de trabajo, Comités, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y recolectar la firma en la hoja de asistencia y en el acta que se aprueben en la misma.
6. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda
7. Recibir, registrar y distribuir la correspondencia del departamento Área, así como controlar y dar seguimiento a la entrega de los documentos salientes.
8. Enviar y archivar minutas, oficios y otros documentos similares
9. Realizar actividades auxiliares de oficina y de imprenta, tales como fotocopiar, compaginar y empastar documentos, archivar y otras de variada naturaleza.
10. Control y verificación de los activos de la Dependencia.
11. Revisión, control y entrega de los viáticos del personal de Ventas de manera diaria.
12. Manejo de plazos, vencimiento y control de atención de documentos, informes y trámites en general.
13. Revisa mensualmente los expedientes del personal de Comercialización y Ventas inscritos en el Sistema de Pago de Kilometraje.
14. Verificar semanalmente la página de la Aresep y en caso de existir cambios en las tarifas vigentes remite al personal de Ventas.
15. Atender los requerimientos y recomendaciones de Auditoría Interna o Externa, Riesgo y Control Interno.
16. Proceso de revisión de roles.
17. Revisar, actualizar y publicar toda la normativa interna de la Dependencia.
18. Control y revisión mensual de los promotores activos con credencial y solicitud de habilitación y deshabilitación de personal con credencial ante SUPEN.
19. Coadyuva en el cálculo y realización del Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia.
20. Realizar el control de los vehículos institucionales asignados a la dependencia.
21. Realizar los procesos de contratación administrativa (compras directas) de la dependencia.
22. Atender requerimientos varios del personal de ventas tales como:
 - a. Habilitaciones, deshabilitaciones y eliminación de usuarios.
 - b. Gestionar formularios de pago de horas extra.
 - c. Solicitar y gestionar tarjetas de presentación para el personal.
 - d. Registro de arrendamiento de vehículos del personal en el sistema de pago de kilometraje
23. Revisión trimestral mensual de pago de vacaciones del personal de ventas.
24. Realizar la revisión, registro y control de pago de facturas por gastos de la dependencia.
25. Realizar la calificación mensual de los servicios de mensajería, seguridad y limpieza.
26. Realizar los trámites de caja chica ante la persona encargada, cuando se requiera.
27. Realizar un reporte mensual del consumo de papel, tintas y tóner

28. Remitir mensualmente el cumplimiento del calendario institucional
29. Generar consultas de 20/20 o consulta ciudadana solicitadas por los supervisores.
30. Inclusión de requerimiento.
31. Revisión de informes de teletrabajo mensuales del personal administrativo.
32. Revisión de marcas del personal administrativo
33. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo y de la preparación, custodia y manipulación de información del proceso a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 recibe supervisión directa del Jefe de Área Comercialización y Ventas con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: El Asistente de Operaciones es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo, pero brinda seguimiento a las tareas del equipo

Iniciativa: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones así mismo requiere, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

- Diplomado universitario (o su equivalente) en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en mercadeo y ventas.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Liderazgo.
- Facilidad de comunicación.
- Actitud proactiva.
- Orientado a resultados.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Asistente de Operaciones Administrativas 1 (Soporte de Ventas)

Nombre del Puesto	Asistente de Operaciones Administrativas 1
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Comercialización y Ventas-Gestión de Ventas
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área de Comercialización y Ventas
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole asistencial y administrativo a fin de brindar soporte a la Jefatura del Departamento de Promoción y Ventas y demás actividades del Departamento.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Atender, elaborar y presentar estadísticas, informes y demás información que en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
3. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo en los cuales se estudien los aspectos relacionados con las labores asignadas.
4. Atender y resolver asuntos especiales asignados por su superior inmediato.
5. Atender los requerimientos y recomendaciones de Auditoría Interna, Riesgo, Control Interno, Evaluación Cualitativa, Plan Anual Operativo y Plan Estratégico.
6. Revisar y actualizar los procedimientos del Departamento.
7. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley general de Control Interno.
8. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
9. Realiza y envía a la jefatura estadísticas de la producción entrante y saliente mensual, así como informes de libre transferencia de mantenimiento de cartera.
10. Llevar el control de la cartera asignada a cada ejecutivo de Mantenimiento de Clientes.

11. Realizar las asignaciones de cartera de Mantenimiento de Clientes.
12. Actualizar la base de datos de Mantenimiento de Clientes.
13. Mantener actualizada la asignación de ejecutivos a la cartera de clientes de Mantenimiento de Clientes en el sistema PEN 2000
14. Analizar la libre transferencia de la cartera de clientes asignada de Mantenimiento de Clientes.
15. Revisión de datos para asignación de bases de datos a los supervisores y realizar bloqueo de archivos de cantes.
16. Reportes de salidas por patrono.
17. Bloqueo de archivo de cantes de supervisores.
18. Firma de poderes para traslado de afiliados.
- 19.
20. Realizar ranking y datos para informes comercial
21. Remitir cumplimientos de metas de las sucursales.
22. Brindar atención de los oficios remitidos al área cuando se le solicite.
23. Realizar de forma mensual el ranking de Venta Directa y Proyecto Banco.
24. Atención y revisión de casos específicos.
25. Inclusión de requerimientos.
26. Cruce de base de datos.
27. Análisis de bases de datos.
28. Generar estadísticas de archivos de Libre transferencia, datos por afiliados, fondos, montos y empresas. Además de utilizar estos datos para recuperación de afiliados.
29. Realizar estadísticas para análisis de la competencia
30. Realiza y envía a la jefatura estadísticas de la producción entrante y saliente mensual.
31. Llevar a cabo las disposiciones institucionales emitidas por Recursos Humanos con respecto al control y registro de las marcas a fin de que diariamente queden debidamente reportadas las siguientes marcas: inicio de funciones, salida y entrada de desayuno, salida y entrada de almuerzo y salida de funciones. Lo anterior respetando los períodos establecidos para cada tiempo.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo y de la preparación, custodia y manipulación de información del proceso a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 recibe supervisión directa del Jefe de Área de Comercialización y Ventas con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: El Asistente de Operaciones es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo, pero brinda seguimiento a las tareas del equipo.

Iniciativa: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones así mismo requiere, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

- Diplomado universitario (o su equivalente) en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en mercadeo y ventas.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Conocimientos básicos en finanzas.

Competencias:

- Liderazgo.
- Facilidad de comunicación.
- Actitud proactiva.
- Orientado a resultados.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Auxiliar de Soporte (Poderes)

Nombre del Puesto	Auxiliar de Soporte
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Comercialización y Ventas-Gestión de Ventas
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Comercialización y Ventas
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de soporte administrativo en las actividades realizadas por el Supervisor y los Promotores de Ventas de Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Organizar, distribuir y ejecutar labores asistenciales y de apoyo a la jefatura y equipo de trabajo del departamento.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Recibir los correos relacionados con su área de trabajo.
4. Realizar llamadas de confirmación de afiliaciones a fondos obligatorios.
5. Organizar, actualizar y mantener un adecuado control del archivo de documentación relacionada con la entrega y recepción de poderes.
6. Realizar el respectivo registro de los audios de respaldos de las verificaciones realizadas
7. Informar el resultado de las llamadas de verificación al personal respectivo.
8. Coordinar con la Notaría la autenticación de los poderes.
9. Llevar control y seguimiento de la correspondencia enviada y recibida a las Operadoras de Pensiones.
10. Llevar control de las devoluciones de poderes.
 - a. Atender las consultas del personal del área asignada.
 - b. Coadyuvar en la entrega de correspondencia del departamento.
 - c. Coadyuvar en el proceso de tramitación y validación de poderes ante las operadoras de pensiones.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
12. Coadyuvar al supervisor en los informes diarios, semanales y mensuales.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Jefe de Área Comercialización y Ventas con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: El Auxiliar de Soporte es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo, pero brinda seguimiento a las tareas del equipo de trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones diferentes y complejas.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook). Preferiblemente con conocimientos en PEN2000 y SICERE.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.

Competencias:

- Relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo.
- Trabajar bajo presión
- Actitud proactiva.
- Capacidad de respuesta.
- Criterio.
- Integridad.
- Confidencialidad.
- Excelente presentación personal.
- Colaboración
- Orientación a la calidad
- Administración del tiempo
- Agilidad.

Experiencia:

Deseable: Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Jefe de Área de Comercialización y Ventas

Nombre del Puesto	Jefe de Área Comercialización y Ventas
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Comercialización y Ventas-Gestión de Ventas

Personal a Cargo	Asistente de Operaciones Administrativas 1, Auxiliar de Soporte, Promotor de ventas y Supervisores de Ventas.
Puesto del Jefe Inmediato	Director de Negocios
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de comercialización y ventas de la Operadora, con el propósito de brindar información oportuna y confiable a la Administración Superior para la toma de decisiones.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas del departamento a su cargo.
2. Planificar y coordinar las estrategias y planes de acción con el Director de Negocios y con cada una de las dependencias de su departamento, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico y Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia a su cargo.
3. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos del departamento, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en su área.
4. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno del departamento a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
5. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
6. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de su competencia.
7. Promover en el personal de Comercialización y Ventas, la comercialización de los productos voluntarios y obligatorios y el ofrecimiento de los servicios que ofrece la Operadora.
8. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades, promovidas por la Operadora y por el Banco Popular de interés del Convenio Popular Pensiones – Banco Popular.
9. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su dependencia, cuando según la normativa así lo requieran, así como formular propuestas al respecto.
10. Atender y coordinar, en conjunto con los responsables de cada uno de los canales – segmentos, las necesidades de zonas, Sucursales y Periféricas de la Operadora, así como la ejecución de proyectos.
11. Planear, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar el desarrollo o actualización permanente de los productos y servicios que brinda la Operadora.
12. Coordinar y presentar con el Director de Negocios para aprobación, la estrategia de mercadeo (producto, precio, promoción y plaza), así como planear, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar la estrategia de comunicación.

13. Planear, organizar, dirigir, coordinar la elaboración, dar seguimiento y evaluar el Plan general de Ventas con las metas de cada canal – segmento y producto.
14. Realizar y mantener actualizada la asignación de roles o determinación de los perfiles dentro del sistema del personal a cargo.
15. Analizar periódicamente la estrategia de mercadeo, publicidad, inversión en medios que utilizan otras Operadoras de Pensiones, así como dar seguimiento al monitoreo del mercado, a fin de establecer lineamientos en respuesta a los cambios que generen el mismo.
16. Velar por el cumplimiento de la meta establecida por cada una de las áreas a su cargo.
17. Apoyar al equipo de supervisores de ventas, en la resolución de conflictos internos, inconvenientes con trámites de clientes o consultas que se generen, así como capacitarles y asesorarles en materia de pensiones, ventas y procedimientos, cambios en normativas y leyes.
18. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico de Popular Pensiones, en coordinación con el Director de Negocios.
19. Establecer el plan de capacitación para su dependencia y coordinar con Recursos Humanos, la ejecución del mismo.
20. Acompañamiento en apertura de negociaciones empresariales.
21. Acompañamiento a ejecutivos o supervisores en la atención de clientes.
22. Reuniones de análisis inherentes a los objetivos del equipo de Supervisores a cargo.
23. Controlar los activos y presupuesto de la dependencia.
24. Atender y visitar la cartera de clientes asignada de mayor saldo.
25. Revisión de los informes comerciales para el Director de Negocios de forma mensual y trimestral.
26. Revisión del informe mensual de metas PAO
27. Revisión y remisión de informe de cumplimiento de metas a la Dirección de Banca de Personas del Banco.
28. Atender requerimientos varios del personal de ventas tales como:
 - e. habilitaciones y deshabilitaciones de usuarios
 - f. Gestionar formularios de pago de horas extra.
 - g. Solicitar y gestionar tarjetas de presentación para el personal.
 - h. Gestionar solicitudes y/o renovaciones de firma digital del personal de ventas
 - i. Registro de autorizados para uso de vehículos institucionales
 - j. Registro de arrendamiento de vehículos del personal en el sistema de pago de kilometraje
 - k. Salidas constantes de activos del personal de ventas
 - l. Aprobación de planificación de los supervisores
 - m. Aprobación de viáticos.
 - n. Revisión de informes de teletrabajo.
 - o. Coordinar la labor de depuración de las bases de datos proporcionadas por el personal de ventas.
29. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

CONDICIONES ESPECIALES

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de empresas con énfasis en Mercadeo o carrera afín.

- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en publicidad, mercadeo y venta de productos financieros.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Integridad.
- Pensamiento analítico y estratégico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.
- Motivación para el logro

Experiencia:

Cinco años de experiencia en labores de jefatura y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Promotor de Ventas (Proyecto Banco)

Nombre del Puesto	Promotor de Ventas (Convenio de Comercialización Popular Pensiones – Banco Popular)
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Comercialización y Ventas-Gestión de Ventas
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Ventas (Convenio de Comercialización Popular Pensiones – Banco Popular)

OBJETIVO DEL PUESTO

Promover, brindar información, asesoría personalizada y oportuna a los afiliados y clientes acerca de los productos que ofrece la Operadora en el área asignada.

(Promover el ofrecimiento de los productos de la Operadora a través del canal de comercialización del Convenio Popular Pensiones - Banco Popular, implementado acciones de soporte de capacitación y acompañamiento a los funcionarios del Banco en los procesos de asesoría, integración y gestión de afiliación de nuevos clientes).

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar con su superior inmediato las actividades relacionadas con el soporte al personal del Banco, en las materias bajo su competencia profesional y laboral
2. Responsable por la ejecución de actividades que contribuyen con la promoción y comercialización de los productos de la Operadora en coordinación con el personal del Banco.
3. Cumplir en todo momento mientras realiza las funciones establecidas en su trabajo con el Código de Ética del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
4. Atender dudas y consultas que en materia de su competencia requieran tanto los clientes internos como externos.
5. Coadyuvar en la elaboración de presentaciones para capacitar a los funcionarios del Banco sobre ley 7983, acceso a SICERE Virtual, uso del aplicativo APEX, llenado de plantillas de afiliación obligatorio y voluntario, así como también elaborar pruebas de verificación de conocimientos adquiridos.
6. Realizar informes de cumplimiento de metas y otros, que, en materia de su competencia, requieran ser remitidos al personal y/o jefaturas del Banco, o a su superior inmediato.
7. Realizar seguimiento a resultados de las oficinas, con el superior inmediato y con los Gerentes y jefes de departamentos de las oficinas del Banco, para el avance de las metas de los productos de la operadora.
8. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo, en los cuales se estudien aspectos relacionados con las labores asignadas.
9. Identificar oportunidades de negocio, establecer alianzas y contactos para realizar el proceso de comercialización en coordinación con el jefe inmediato y jefaturas del Banco.
10. Comunicar a su superior inmediato los resultados de la gestión diaria.
11. Promover el uso y la adquisición de los servicios y productos que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinario en cuentas ya existentes.
12. Velar por mantener conocimientos actualizados sobre temas relacionados con las funciones de su puesto, con el fin de transmitirlo a los colaboradores a quienes brinda soporte.
13. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.

14. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad, y reportar de forma mensual a la Jefatura superior inmediata la materialización o no de dichos eventos, así como en el control y mitigación de su exposición en función de los límites de riesgo establecidos.
15. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
16. Realizar funciones administrativas, tales como coordinación de planificación semanal, respaldado mediante bitácoras de visita, control de producción por oficina, control de los activos asignados y llevar todo control que sea inherente a su puesto.
17. Realizar evaluaciones prácticas en las oficinas asignadas con el fin de diagnosticar los temas que requieren ser reforzados.
18. Implementar el plan de capacitación anual según la periodicidad aprobada por la Operadora y Banco Popular, en concordancia con los requerimientos de las oficinas, así como el reforzamiento complementario de capacitación en los casos que amerite, producto de nuevas campañas y estrategias implementadas.
19. Participar y coordinar a través de las instancias responsables el patrocinio de la Operadora en stands, charlas y eventos especiales cuando se requiera.
20. Gestionar ante la jefatura inmediata, la creación de usuarios y accesos para ingreso al sistema de pensiones y los códigos de venta de los funcionarios de nuevo ingreso en las oficinas del Banco.
21. Atender las solicitudes de regeneración de claves del sistema de pensiones a los funcionarios del Banco.
22. Remitir a los funcionarios del Banco el informe de pagos de comisiones por traslados de operadora, actualizaciones y apertura de fondos voluntarios.
23. Comunicar a los funcionarios del Banco información relevante a las noticias, estadísticas y cambios en el mercado de pensiones.
24. Apoyar a las oficinas asignadas, en la resolución de conflictos con trámites de clientes o consultas que se generen.
25. Generar motivación y liderazgo en las oficinas del Banco asignadas.
26. Realizar y ejecutar planes de acción en las oficinas del Banco asignadas para el cumplimiento de las metas.
27. Apoyar a las oficinas en los stands y eventos programados para la colocación de productos de la operadora.
28. Colaborar con la depuración y gestión de las bases de datos aportadas por el Banco, para integrar productos de la operadora.
29. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen con la promoción y comercialización de los productos de la Operadora, en las diferentes plataformas del banco y sus colaboradores, a través de la dirección y coordinación de su superior inmediato.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Promotor de Ventas recibe supervisión directa del Supervisor de Ventas con el propósito de dar seguimiento en el cumplimiento de actividades e informar y actualizar sobre la

programación de metas, estrategias para alcanzar objetivos y demás disposiciones en torno al campo de acción.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Promotor de Ventas requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, realizando acciones y actividades para el cumplimiento de las metas establecidas, en conjunto con la labor del banco.

Criterio: El Promotor de Ventas requiere de criterio para brindar asesoría y recomendaciones relacionadas con su entorno.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.
- Preferiblemente contar con segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín a las ciencias sociales

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Buena presentación.
- Facilidad de expresión oral.
- Conocimiento en técnicas de ventas.

Competencias:

- Actitud proactiva.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad de negociación y atención de conflictos.
- Facilidad de comunicación.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales de ventas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Promotor de Ventas (Venta Directa)

Nombre del Puesto	Promotor de Ventas
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Comercialización y Ventas-Gestión de Ventas
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Ventas
Fecha Actualización	15 de Octubre del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Promover, brindar información, asesoría personalizada y oportuna a los afiliados y clientes acerca de los productos que ofrece la Operadora en el área asignada.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir en todo momento mientras realiza las funciones establecidas en su trabajo con el Código de Ética del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
3. Participar en el desarrollo y mejoramiento continuo de los procesos en los que interviene, así como del sistema de control interno.
4. Atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que, en materia de su competencia, requiera su superior inmediato.
5. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo, en los cuales se estudien aspectos relacionados con las labores asignadas.
6. Identificar oportunidades de negocio, establecer contactos y realizar el proceso de negociación.
7. Atender a clientes internos y externos en forma personalizada, o en caso de requerirse brindar atención vía telefónica, por fax o a través de correo electrónico.
8. Promover el uso y la adquisición de los servicios y productos que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinario en cuentas ya existentes.
9. Asesorar a clientes en lo referente al alcance de la Ley de Protección al Trabajador y en todas sus reformas.
10. Brindar información general sobre los servicios que ofrece la Operadora.
11. Llevar el control de los trámites realizados durante la jornada (adendas, boletas de gestión, retiros, contratos voluntarios y obligatorios, entre otros).
12. Comunicar a su superior inmediato los resultados de la gestión diaria.
13. Enviar el resumen de los trámites realizados de acuerdo a lo requerido por su superior inmediato.
14. Realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
15. Llevar el control y realizar el envío de los contratos obligatorios realizados, según le solicite su superior inmediato.
16. Mantenerse actualizado en temas relacionados a su puesto de trabajo. Normativa, Directrices, Lineamientos, temas financieros y de pensiones.

17. Envío mensual de reporte de riesgo.
18. Atención y seguimiento a Base de Datos asignadas.
19. Entrega de producción en plazo o solicitud de ampliación del plazo en caso de que se requiera.
20. Control y liquidación de formularios asignados.
21. Atención de las alertas cuando se gestionan aportes extraordinarios.
22. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen con la promoción y comercialización de los productos de la Operadora, a través de la dirección y coordinación de su superior inmediato.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Promotor de Ventas recibe supervisión directa del Supervisor de Ventas con el propósito de dar seguimiento en el cumplimiento de actividades e informar y actualizar sobre la programación de metas, estrategias para alcanzar objetivos y demás disposiciones en torno al campo de acción.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Promotor de Ventas requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, realizando acciones y actividades para el cumplimiento de las metas establecidas.

Criterio: El Promotor de Ventas requiere de criterio para brindar asesoría y recomendaciones relacionadas con su entorno.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.
- Preferiblemente contar con segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín a las ciencias sociales.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones, preferiblemente con conocimientos en PEN2000 y SICERE.
Preferiblemente contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Buena presentación.
- Facilidad de expresión oral.

- Conocimiento en técnicas de ventas.

Competencias:

- Actitud proactiva.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad de negociación y atención de conflictos.
- Facilidad de comunicación.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales de ventas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Supervisor de Ventas (Proyecto Banco)

Nombre del Puesto	Supervisor de Ventas del Convenio de Comercialización Popular Pensiones – Banco Popular
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Comercialización y Ventas-Gestión de Ventas
Personal a Cargo	Promotor de Ventas del Convenio de Comercialización Popular Pensiones – Banco Popular
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Comercialización y Ventas
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, controlar, asesorar, ejecutar y dirigir las labores relacionadas con la promoción y comercialización de los productos que ofrece la Operadora, a través de la coordinación de su equipo de ejecutivos de ventas, bajo el canal de comercialización del Convenio Popular Pensiones – Banco Popular.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades y dirigir las de su equipo de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Cumplir en todo momento mientras realiza las funciones establecidas en su trabajo con el Código de Ética del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
3. Asesorar a las instancias jerárquicas superiores del Conglomerado Banco Popular funcionarios y clientes internos y externos en las materias bajo su competencia profesional y laboral, así como atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.

4. Velar por mantener sus conocimientos actualizados sobre temas relacionados con las funciones de su puesto, con el fin de transmitirlo al equipo de ejecutivos a su cargo.
5. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
6. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad, y reportar de forma mensual a la Jefatura superior inmediata la materialización o no de dichos eventos, así como en el control y mitigación de su exposición en función de los límites de riesgo establecidos.
7. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
8. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades promovidas por la Operadora y por el Banco Popular de interés del Convenio Popular Pensiones – Banco Popular
9. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en su área (planificaciones, cobro de viáticos, solicitud de vehículos entre otros), que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
10. Apoyar al equipo de ejecutivos asignado, en la resolución de conflictos internos, inconvenientes con trámites de clientes o consultas que se generen, así como capacitarles y asesorarles en materia de pensiones, ventas y procedimientos.
11. Incentivar a los promotores a la comercialización de los productos voluntarios y obligatorios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
(Incentivar a los promotores para que participen activamente en el soporte a los funcionarios del Banco Popular, favoreciendo la comercialización de los productos voluntarios y obligatorios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes)
12. Incentivar a los promotores a realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
Incentivar a los promotores para que promuevan entre los funcionarios del Banco, la integración de los productos de la operadora en los clientes que se atiendan en el Banco Popular.
13. Identificar oportunidades de negocio, establecer contactos, realizar el proceso de negociación, así como programar, organizar y coordinar todas aquellas actividades promocionales que promuevan los productos de la Operadora.
14. Realizar funciones administrativas, tales como coordinación de horarios, control de asistencia, confirmación telefónica de las planificaciones y gestión realizada aprobada previamente por la jefatura, control sobre los activos asignados, control sobre el inventario y destrucción de papelería, así como el suministro de materiales necesarios para que el equipo a su cargo pueda realizar sus labores.
15. Organizar y coordinar el patrocinio de la Operadora en stands, charlas y eventos especiales, así como planear, gestionar y participar en asambleas y actividades patrocinadas por la Operadora cuando se requiera.
16. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.

17. Realizar diagnósticos generales en su grupo de trabajo a cargo con el fin de determinar los temas que requieren ser reforzados.
18. Realizar un plan de capacitación anual para todo el personal de Comercialización y Ventas una vez al año. Dicha capacitación debe contener objetivos, temas, responsables, formas de evaluación y material de apoyo. Los temas a evaluar son relacionados a Pensiones. Mercado financiero, Normativa que lo regula, cambios en la normativa, normativa del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
19. Participar activamente en el proceso de reclutamiento y selección de personal en el área de ventas.
20. Elaborar y coordinar dos planes de capacitación anual para impartir al personal del Conglomerado del Banco Popular. Asesorar a Gerentes, jefes de agencia, directores regionales y otras jerarquías.
(Elaborar y coordinar el plan de capacitación anual según la periodicidad aprobada por la Operadora y Banco Popular, en concordancia con los requerimientos de las oficinas, así como el reforzamiento complementario de capacitación en los casos que amerite, producto de nuevas campañas y estrategias implementadas).
21. Coordinar con gerentes, jefes de agencia, directores regionales y otras jerarquías según se requiera, actividades relacionadas con capacitación, oportunidad de negocio, promoción y comercialización de los productos de la operadora.
22. Participar de reuniones MCI a nivel de oficinas del Banco, donde participan los gerentes y jefaturas, para analizar resultados y coordinar estrategias que refuercen la colocación de los productos de la operadora.
23. Gestionar con las instancias que correspondan, la creación de usuarios y accesos para ingreso al sistema de pensiones y los códigos de venta de los funcionarios en las oficinas del Banco.
24. Remitir a los promotores a su cargo el informe de pagos de comisiones por traslados de operadora, actualizaciones y apertura de fondos voluntarios.
25. Revisar y remitir las remesas de poderes especiales recibidos de las oficinas del Banco, para que se gestione la autenticación por del notario.
26. Comunicar a los funcionarios del Banco y promotores a su cargo, información relacionada con las noticias, nuevos procesos, estadísticas y cambios en el mercado de pensiones.
27. Realizar y coordinar la ejecución de planes de acción en las oficinas del Banco asignadas para el cumplimiento de las metas.
28. Realizar informes de cumplimiento de metas y otros, que, en materia de su competencia, requieran ser remitidos a los gerentes y jefaturas de las oficinas del Banco, o a su superior inmediato.
29. Coordinar la labor de depuración de las bases de datos proporcionadas por las oficinas del Banco y posterior estrategia que favorezca la integración de los productos de la operadora.
30. Gestionar y subsanar en el Gestor Documental los casos de devoluciones formales, de los contratos (Obligatorio y Voluntario) que presenten inconsistencias, provenientes de las Oficinas del Banco.
31. Participar en el desarrollo de las campañas promocionales en conjunto con gerentes y jefaturas del Banco, que permitan reforzar la colocación de los productos de la operadora, en empresas y clientes del Banco Popular.
32. Generar motivación y liderazgo en su equipo de trabajo.
33. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al puesto, asignadas por la jefatura correspondiente.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen con la promoción y comercialización de los productos de la Operadora, a través de la dirección y coordinación de su equipo de trabajo, para el cumplimiento de las metas para el Convenio Popular Pensiones – Banco Popular

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor recibe supervisión directa del Jefe de Área Comercialización y Ventas con el propósito de dar seguimiento en el cumplimiento de actividades e informar y actualizar sobre la programación de metas, estrategias para alcanzar objetivos y demás disposiciones en torno al campo de acción. Convenio Popular Pensiones – Banco Popular

Supervisión ejercida: El Supervisor ejerce supervisión directa sobre los Promotores de Ventas del Convenio de Comercialización Popular Pensiones – Banco Popular con el propósito de apoyar las funciones de su equipo de trabajo y velar por el cumplimiento de las metas.

Iniciativa: El Supervisor requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Supervisor requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

- Licenciatura universitaria en carrera afín a las ciencias sociales: Sociología, Psicología, Economía, Administración de Empresas, Política, Derecho, Historia, Relaciones Públicas, Ingeniería Industrial u otra carrera que sea afín a las funciones del cargo.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
 - Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Conocimiento en técnicas de ventas, motivación y dirección de personal.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Facilidad de comunicación.
- Actitud proactiva.
- Capacidad analítica y habilidad de negociación y atención de conflictos.

Experiencia:

Dos años de experiencia con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Supervisor de Ventas (Venta Directa)

Nombre del Puesto	Supervisor de Ventas
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Comercialización y Ventas-Gestión de Ventas
Personal a Cargo	Promotor de Ventas
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Comercialización y Ventas
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, controlar, asesorar, ejecutar y dirigir las labores relacionadas con la promoción y comercialización de los productos que ofrece la Operadora, a través de la coordinación de su equipo de ejecutivos de ventas.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades y dirigir las de su equipo de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Cumplir en todo momento mientras realiza las funciones establecidas en su trabajo con el Código de Ética del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
3. Asesorar a las instancias jerárquicas superiores, funcionarios y clientes internos y externos en las materias bajo su competencia profesional y laboral, así como atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
4. Velar por mantener sus conocimientos actualizados sobre temas relacionados con las funciones de su puesto, con el fin de transmitirlo al equipo de ejecutivos a su cargo.
5. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
6. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad, y reportar de forma mensual a la Jefatura superior inmediata la

materialización o no de dichos eventos, así como en el control y mitigación de su exposición en función de los límites de riesgo establecidos.

7. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.

8. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.

9. Control, recepción, revisión y envío de poderes de sus equipos. como de los proyectos asignados en coordinación con los otros Supervisores.

10. Envío, recepción y revisión de autenticación de poderes.

11. Validación de poderes en caso de que se requiera.

12. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en su área (planificaciones, cobro de viáticos, solicitud de vehículos entre otros), que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.

13. Apoyar al equipo de ejecutivos asignado, en la resolución de conflictos internos, inconvenientes con trámites de clientes o consultas que se generen, así como capacitarles y asesorarles en materia de pensiones, ventas y procedimientos, cambios en normativas y leyes.

14. Incentivar a los promotores a la comercialización de los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.

15. Incentivar a los promotores a realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.

16. Identificar oportunidades de negocio, establecer contactos, realizar el proceso de negociación, así como programar, organizar y coordinar todas aquellas actividades promocionales que promuevan los productos de la Operadora.

17. Realizar funciones administrativas, tales como coordinación de horarios, control de asistencia, confirmación telefónica de las planificaciones y gestión realizada aprobada previamente por la jefatura, control sobre los activos asignados, control sobre el inventario y destrucción de papelería, así como el suministro de materiales necesarios para que el equipo a su cargo pueda realizar sus labores.

18. Organizar y coordinar el patrocinio de la Operadora en stands, charlas y eventos especiales, así como planear, gestionar y participar en asambleas y actividades patrocinadas por la Operadora cuando se requiera.

19. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.

20. Realizar diagnósticos generales en su grupo de trabajo a cargo con el fin de determinar los temas que requieren ser reforzados.

21. Realizar un plan de capacitación anual para todo el personal de Comercialización y Ventas una vez al año. Dicha capacitación debe contener objetivos, temas, responsables, formas de evaluación y material de apoyo. Los temas a evaluar son relacionados a Pensiones. Mercado financiero, Normativa que lo regula, cambios en la normativa, normativa del Conglomerado Financiero del Banco Popular.

22. Velar porque los equipos de trabajo estén constantemente actualizados con los temas normativos que solicite la Superintendencia de Pensiones.

23. Participar activamente en el proceso de reclutamiento y selección de personal en el área de ventas.

24. Generar motivación y liderazgo en su equipo de trabajo.

25. Elaboración de informes de teletrabajo semanales y mensuales.

26. Revisión y validación quincenal del archivo de comisiones de Obligatorios y Voluntarios por pagar.
27. Coordinación, revisión y elaboración de informes de vacaciones para su respectiva cancelación.
28. Reuniones mensuales con los equipos de trabajo para retroalimentación, cumplimiento de metas, enfoques, Construimos Bienestar, y demás.
29. Elaboración de llamadas de atención por entrega de producción fuera de plazo, por errores reincidentes en viáticos.
30. Elaboración de asignación, devolución, salida y actualización del Acta de asignación de activos.
31. Elaboración de desactivaciones y activación de usuarios por ingreso o salida de colaboradores, así como de vacaciones, incapacidades o en caso de que se requiera.
32. Realización de documentación necesaria en caso de salida o ingreso de colaboradores. Y estar pendientes de que se realicen todas las solicitudes en plazo y con los requisitos necesarios.
33. Oficios para solicitud de pago de incremento de aportes y aportes extraordinarios y reactivación de aportes.
34. Atención y seguimiento de señales de alerta para el personal a cargo.
35. Revisión, escaneo y entrega de producción manual y digital entregada por los colaboradores de equipo. Así como las subsanaciones en caso de que se requiera.
36. Solicitar a la Jefatura las ampliaciones de plazo para entrega de producción.
37. Realizar los Informes de CMI y BDP del personal a cargo.
38. Asignación y seguimiento de Base de Datos remitidas por la jefatura.
39. Elaboración de entrega de producción para convenios colectivos.
40. Revisión y actualización de Manuales de Puesto.
41. Alimentar archivos de producción diaria en Obligatorios y Voluntarios.
42. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al puesto, asignadas por la jefatura correspondiente.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen con la promoción y comercialización de los productos de la Operadora, a través de la dirección y coordinación de su equipo de trabajo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor recibe supervisión directa del Jefe de Área Comercialización y Ventas con el propósito de dar seguimiento en el cumplimiento de actividades e informar y actualizar sobre la programación de metas, estrategias para alcanzar objetivos y demás disposiciones en torno al campo de acción.

Supervisión ejercida: El Supervisor ejerce supervisión directa sobre los Promotores de Ventas con el propósito de apoyar las funciones de su equipo de trabajo y velar por el cumplimiento de las metas.

Iniciativa: El Supervisor requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Supervisor requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

- Licenciatura universitaria en carrera afín a las ciencias sociales: Sociología, Psicología, Economía, Administración de Empresas, Política, Derecho, Historia, Relaciones Públicas, Ingeniería Industrial u otra carrera que sea afín a las funciones del cargo.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Conocimiento en técnicas de ventas, motivación y dirección de personal.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Facilidad de comunicación.
- Actitud proactiva.

Experiencia:

Dos años de experiencia con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

OPERACIONES

Asistente Administrativo 1

Nombre del Puesto	Asistente Administrativo 1
-------------------	----------------------------

Departamento Dirección	Dirección de Negocios
Área	Operaciones
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Operaciones
Fecha Actualización	30 de Noviembre de 202030 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores secretariales y de soporte administrativo, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos del departamento y asegurando el cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Ejecutar labores secretariales y de apoyo a la jefatura y encargados de áreas del departamento.
2. Dar soporte a la jefatura en la administración de la agenda correspondiente, verificando sesiones de trabajo, reuniones, citas, etc. y coordinar cambios o cancelaciones en caso necesario.
3. Manejo de plazos, vencimiento y control de atención de documentos, informes y trámites en general.
4. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como apoyar en la recepción de llamadas de la central telefónica, según el rol establecido por la Gerencia General.
5. Recibir, registrar y distribuir la correspondencia del departamento, así como controlar y dar seguimiento a la entrega de los documentos salientes.
6. Asistir a las sesiones de trabajo, Comités, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y recolectar la firma en la hoja de asistencia y en el acta que se aprueben en la misma.
7. Elaborar, transcribir, redactar, editar, enviar y archivar minutas, oficios y otros documentos similares, así como los controles de la documentación.
8. Organizar y mantener actualizados los archivos de correspondencia y de documentos del departamento, siguiendo sistemas establecidos.
9. Preparar, clasificar y actualizar expedientes e información, así como seleccionar los documentos para su envío al archivo de conformidad con la normativa vigente.
10. Realizar los trámites de caja chica ante la persona encargada, cuando se requiera.
11. Hacer requisiciones de materiales, solicitudes de compra, liquidaciones de viáticos y supervisar la asignación de materiales de oficina dentro de principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la entidad.
12. Realizar actividades auxiliares de oficina y de imprenta, tales como fotocopiar, compaginar y empastar documentos, archivar y otras de variada naturaleza.
13. Mantener el control de archivo y la asignación de consecutivos.
14. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
15. Velar por el cumplimiento de las políticas y normativa aprobadas para el manejo de información confidencial.

16. Manejo y control de documentación remitida al archivo central y coordinación con el Encargado de Archivo de los requerimientos específicos del departamento.
17. Planificar su trabajo con el objetivo de que el mismo sea cumplido y coordinar con su superior inmediato en los casos que sea necesario.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
19. Revisión de marcas de colaboradores.
20. Revisión y seguimiento al proceso de actualización de políticas y procedimientos.
21. Control de vencimientos y cumplimiento de recomendaciones, planes de acción y otros, provenientes de Auditorías, Supen, Gerencia General, procesos de evaluación y autoevaluación entre otros.
22. Apoyar a la Jefatura en control y verificación de activos, proceso de revisión de roles, control de usuarios y equipo de cómputo, control de atención de requerimientos informáticos.
23. Revisar los procesos efectuados en el Departamento para verificar la aplicación de los controles determinados para cada uno, en caso de detectarse alguna situación no cubierta por los controles actuales, realizar las recomendaciones correspondientes para que sean consideradas por la jefatura de Operaciones.
24. Confeccionar los informes relativos a las revisiones de procesos que le sean asignados por la jefatura de Operaciones.
25. Realizar trabajos especiales que le asigne la jefatura de Operaciones.
26. Aprobación de vacaciones a Supervisores de Área 1 y Coordinador Operativo.
27. Revisar de tiempo extraordinario.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del Departamento.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Estratégico y en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.
3. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
4. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.
5. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
6. Uso adecuado de los recursos asignados.
7. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.
8. Efectuar de manera diligente y oportuna las tareas especiales que le sean asignadas por la jefatura de Operaciones.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 1 recibe supervisión directa del Jefe de Área Operaciones con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: El Asistente Administrativo 1 es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 1 requiere iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, así como de proactividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Asistente Administrativo 1 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller en secundaria.
- Contar con el Técnico Medio en Secretariado, Ejecutivo para Centros de Servicios o estudios Universitarios en Administración de Negocios o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Orden.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales secretariales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Auxiliar Administrativo

Nombre del Puesto	Auxiliar Administrativo
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Operaciones (Recaudación – Egresos)
Personal a Cargo	N/A

Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Operaciones-Coordinador Operativo-Supervisores de Área
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter operativo relacionadas con el proceso de apertura de cuentas, administración de las cuentas individuales de los afiliados, de manera que los trámites se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa.

FUNCIONES

Aplicarán las que correspondan al sub-proceso al que el colaborador se encuentre asignado.

1. Revisión del proceso de depuración de Rezagos. (Sección de Recaudación)
 - a. Revisión de los procesos periódicos de pago o liberación de los rezagos a ser depurados.
2. Proceso de Cierres diarios. (Sección de Recaudación)
 - a. Encargado de la cuadratura y revisión del cierre diario recibido, por parte del encargado del fondo, a fin de que los datos ingresados en el sistema estén documentados y registrados correctamente.
 - b. Controlar la aplicación del cierre en el área de cada uno de los fondos, y su seguimiento con el área contable.
 - c. Remisión de saldos de rezagos diarios.
 - d. Cuadratura diaria de los saldos de rezagos, y comunicación a Contabilidad para su conciliación.
 - e. Remisión diaria del cuadro de conciliación a la Oficialía de cumplimiento para la valoración de movimientos aplicados.
 - f. Revisión de respaldos detallados de movimientos aplicados.
 - g. Respaldo de documentos de cierre en la carpeta compartida del cierre del día.
 - h. Soporte en las gestiones de documentación y detalles de aplicación de aportes a ser realizados en cada cierre.
3. Gestión de recaudación por planilla. (Sección de Recaudación)
 - a. Revisar los archivos de deducciones por planilla y verificar el envío masivo a los patronos.
 - b. Informar sobre los cambios de boletas de gestión dadas por solicitudes de los clientes.
 - c. Gestionar e investigar los casos con distintos números de identificación (extranjeros).
 - d. Control de documentación remitida.
 - e. Gestionar y efectuar depuración base de datos de los contratos con tipo de pago deducción de planilla.
 - f. Dar seguimiento continuo a los pagos de patronos definidos como 80/20.
 - g. Mantenimiento adecuado y continuo a fin de actualizar la base de datos de patronos registrada en P2000.
 - h. Seguimiento a los de procesos de cobro y gestión con patronos.
4. Revisión de cierres. (Sección de Recaudación)
 - a. Verificar la acreditación de los aportes del día contra la bolsa de cierre.

- b. Revisión de los aportes recibidos por depósito correspondientes a deducción de planillas y su correcta aplicación individual.
- c. Gestionar la corrección de los errores detectados en la acreditación de fondos.
- d. Verificar que los depósitos realizados se hayan aplicado correctamente al contrato respectivo.
- e. Verificación del uso de codificación transaccional correcto en los procesos aplicados.
- f. Realizar y efectuar un control de los ajustes a las cuentas individuales que sean Tramitados.
- g. Control de remisión de entrega a Contabilidad.
- 5. Gestión de cobro. (Sección de Recaudación)
 - a. Generar los archivos de cuentas individuales para proceso de cobranza.
 - b. Generar los archivos de patronos morosos.
 - c. Gestión de casos patronales y de casos individuales especiales.
 - d. Preparar y remitir oficio de archivos para gestión individual y masiva por parte de Retención y Servicio al Cliente
 - e. Revisión comunicados gestión de cobro periódicos de clientes aportantes y no aportantes.
 - f. Control y seguimiento gestión de cobro todas las formas de pago.
 - g. Gestión, análisis e informe de efectividad de las ventas de contratos de los diferentes departamentos.
 - h. Preparación y revisión informes mensuales de los procesos de recaudación.
 - i. Depuración de base de datos diferentes formas de pago
- 6. Trámites de Solicitudes de Retiro (Área de Egresos).
 - a. Revisión por medio de muestreo de las solicitudes de retiro por procesar, revisión de los casos de FCL cese laboral y Ley de afiliados extranjeros, periodos, casos por defunción o con retención de beneficio fiscal.
 - b. Pagar solicitudes en el sistema Pensión 2000
 - c. Cuadratura y traslado del reporte de pago a la Dirección de Administración
 - d. Revisar gestiones de pago de rezagos
 - e. Pagar gestiones de rezagos.
 - f. Depurar base de datos.
 - g. Recopilar información procesada y archivar.
 - h. Llevar bitácora el control y seguimiento de solicitudes Fondos ROPC y Plan de Beneficio
 - i. Recibir y revisar que se paguen todos los casos reportados para pago por Plan de Beneficio ROPC
 - j. Incluir, actualizar, pagar y dar seguimiento a la bitácora de casos Plan de Beneficio ROPC
- 7. Cálculos de Beneficio Fiscal Trámites Voluntarios (Área de Egresos)
Revisar Cálculos de Beneficio Fiscal Trámites Voluntarios realizados.
- 8. Solicitud de recursos semanal para el pago de retiros (Área de Egresos).
 - a. Revisar o aprobar la solicitud de recursos semanales para el pago de retiro en Sistema
- 9. Gestiones Ahorro Obligatorio Banco Popular. Trámites ROPC (Área de Egresos).
 - a. Remitir consultas a la sección de Ahorro Obligatorio del Banco Popular sobre el traslado de los recursos de afiliados del ROPC

Otras funciones generales.

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.

2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades relacionadas con la administración de la cuenta individual del afiliado y trámite de la documentación a cargo.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del Área o Sección y al cumplimiento normativo interno y externo que aplican a la Operadora y a su puesto de trabajo.
3. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
4. Uso adecuado de los recursos asignados.
5. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.
6. Apoyo a su superior inmediato en las labores de control y atención que le sean asignadas.
7. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo recibe supervisión directa del Jefe de Operaciones, Coordinador Operativo de Recaudación, o Supervisor de Área 1 (Egresos) con el propósito de dar cumplimiento a las actividades asignadas.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo realiza una función de carácter operativa debe de apegarse a las directrices de la jefatura y de las funciones del puesto, sin embargo, se requiere de pro actividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Auxiliar Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas

Formación Académica:

- Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Con conocimientos contables.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.

- Habilidad numérica.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Precisión.
- Orden
- Trabajo en equipo
- Manejo de trabajo bajo presión
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales administrativas y operativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Auxiliar de Operaciones

Nombre del Puesto	Auxiliar de Operaciones
Departamento	Dirección de Negocios
Área	Operaciones (Recaudación – Egresos – Ingresos)
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Operaciones– Supervisor de Área 1 – Coordinador Operativo
Fecha Actualización	03 de noviembre del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter operativo, relacionadas con la apertura y administración de las cuentas individuales de los afiliados, según sea el Área a la cual se encuentre asignado el colaborador, de manera que los trámites relacionados al mismo se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa interna y externa vigente.

FUNCIONES

Aplicarán las que correspondan al sub-proceso al que el colaborador se encuentre asignado.

1. Débitos y Créditos directos. (Sección de Recaudación)
 - a. Generación y conciliación de archivos a remitir a la Tesorería para su aplicación.
 - b. Conciliación del resultado de las aplicaciones.
 - c. Solicitud de traslado de Recursos.

- d. Gestión correspondiente los casos en los que no resulta factible la aplicación.
- e. Actualización de bases de datos por medio de comunicados directos, revisión de boletas de gestión o Addendum tramitados por Servicio al Cliente.
- 2. Domiciliaciones. (Sección de Recaudación)
 - a. Tramite diligente y eficiente de los procesos de domiciliación recibidos periódicamente.
 - b. Aplicación de las domiciliaciones en los sistemas correspondientes.
 - c. Validación de las formas de pago y detalles incluidos en el sistema P2000.
 - d. Gestión y respaldo de los procesos llevados a cabo.
 - e. Archivo de documentación de respaldo.
 - f. Validación de que los procesos llevados a cabo sean aplicados en plazo y de forma correcta.
 - g. Actualización de bases de domiciliaciones que le son comunicadas por medios formales como correo electrónico, grabación de llamadas, boletas de gestión o Addendum tramitados por Servicio al Cliente.
- 3. Aplicación de los procesos de deducciones ATH y Davivienda (Sección de Recaudación)
 - a. Generación, revisión y conciliación de archivos a remitir.
 - b. Conciliación del resultado recibido contra lo remitido para el cobro.
 - c. Gestión de cobro a los casos en los que no se llevó a cabo la aplicación del rebajo por estos medios.
 - d. Actualización de los casos de deducción solicitados para realizar por medio de ATH y Davivienda, que le son comunicadas por medios formales como correo electrónico, grabación de llamadas, boletas de gestión o Addendum tramitados por Servicio al Cliente.
- 4. Depuración de Rezagos (Sección de Recaudación)
 - a. Generar el correspondiente reporte de rezagos e identificar los motivos por el cual se registran los rezagos.
 - b. Análisis y gestión de las partidas registradas en las cuentas de rezagos.
 - c. Realizar la corrección del rezago y asignar su acreditación a la cuenta respectiva (contrato o devolución al cliente).
 - d. Dar seguimiento a los rezagos que no se les ha registrado contrato y acreditarlo a la cuenta respectiva una vez ingresado el contrato.
 - e. Coordinación y comunicación con otras Operadoras, patronos y afiliados.
 - f. Preparar solicitud de recursos para el pago correspondiente.
 - g. Revisión diaria de los rezagos depurados.
 - h. Llevar el control del auxiliar de rezagos.
 - i. Preparar y entregar al Coordinador Operativo la conciliación semanal de los movimientos de rezagos.
 - j. Confeccionar el reporte para pago de rezagos y remitirla al Área de Egresos para su correspondiente cancelación.
 - k. Dar seguimiento a la actualización de la bitácora de gestiones en Pensión 2000.
 - l. Preparar mensualmente el reporte de rezagos para la Gerencia General.
 - m. Revisión, documentación y generación en el sistema Pensión 2000 del traslado de rezagos a estado indepurable. Como parte de los procesos de depuración se estarán reemplazando los aportes identificados como planillas para su acreditación individual en el fondo corresponde Revisión y depuración anual de las partidas de rezagos registradas en estado indepurable, con más de 1 año de antigüedad
- 5. Revisión de contratos voluntarios y boletas de afiliación a cuentas obligatorias: (Área de Ingresos)

- a. Verificar que los contratos contengan la documentación requerida.
 - b. Verificar que la información incluida en los contratos (nombre, número de identificación, firmas, etc.) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada.
 - c. Revisión en el sistema Pensión 2000 de los contratos y boletas recibidas, validando que la información digitada este correcta de acuerdo al formulario de afiliación, los procedimientos y normativas establecidas para dicho fin.
6. Revisión de Información de convenios colectivos. (Área de Ingresos)
- a. Revisa por medio de muestreo los saldos y movimientos de los clientes individuales asociados a una cuenta colectiva.
 - b. Concilia la información individual contra el saldo del convenio.
 - c. Revisa los informes generados para los convenios que lo solicitan.
 - d. Revisión de la cuadratura de estados de cuenta individuales para los convenios colectivos.
 - e. Revisión del cálculo y gestión de pago de comisiones a los convenios, conforme a los contratos suscritos.
7. Trámite de Solicitudes de Retiro. (Área de Egresos)
- a. Revisión por medio de muestreo de las solicitudes de retiro por procesar, revisión de los casos de FCL cese laboral y Ley de afiliados extranjeros, periodos, casos por defunción o con retención de beneficio fiscal.
 - b. Pagar solicitudes en el sistema Pensión 2000
 - c. Cuadratura y traslado del reporte de pago al Departamento de Administración y Finanzas.
 - d. Revisar gestiones de pago de rezagos
 - e. Pagar gestiones de rezagos.
 - f. Depurar base de datos.
 - g. Recopilar información procesada y archivar.
 - h. Cálculos de Beneficio Fiscal Trámites Voluntarios (Area de Egresos)Incluir información al Sistema VES SUPEN para retención de Beneficio Fiscal. Actualizar bitácora
 - i. Recibir y remitir respuestas del Sistema VES SUPEN. Actualizar bitácora
8. Solicitud de recursos semanal para el pago de retiros (Área de Egresos).
- a. Revisar o aprobar la solicitud de recursos semanales para el pago de retiro en Sistema
9. Gestiones complementarias de trámites de retiro (Área de Egresos)
- a. Remitir consultas a las otras Operadoras de Pensiones, según corresponda a solicitud del afiliado o para verificar el cumplimiento de los requisitos para el retiro del trámite
 - b. Recibir consultas de las otras Operadoras de Pensiones, para verificar retiros realizados mientras estuvo afiliado con Popular Pensiones. Control y seguimiento de Bitácora de
10. Trámite y respuesta de boletas de gestión. (Todas las Áreas)
- a. Revisión e investigación de los trámites solicitados por los clientes
 - b. Correcciones requeridas a raíz de los trámites solicitados.
 - c. Remitir respuestas de las consultas gestionadas
11. Digitación, revisión y aprobación de actualizaciones de datos personales de afiliados y cambios al contrato:
- a. Recibir y revisar las remesas de actualizaciones para su respectivo trámite.
 - b. Verificar que las actualizaciones contengan la documentación requerida.
 - c. Verificar que la información incluida en las actualizaciones (correo, dirección, montos, beneficiarios...) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada.
 - d. Alimentar Bitácoras de seguimiento de producción y devoluciones.

- e. Reportar cantidad de actualizaciones realizadas y devueltas.
- f. Envío de modificaciones de contratos a Recaudación.
- 12. Revisión y aprobación de contratos voluntarios y boletas de afiliación de planes obligatorios. (Ingresos).
 - a.
 - b. Verificar que las boletas y contratos contenga la documentación requerida.
 - c. Verificar que la información incluida en las boletas (nombre, número de identificación, firmas, etc.) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada.
 - d. Revisar y aprobar toda la producción correcta, a nivel de pen 2000.
 - e. Verificar que se procesen todas las solicitudes de art.71 y domiciliaciones a la sección recaudación.
- 13. Revisar y controlar el procesamiento de los Planes de Beneficio a nivel de pen 2000.
 - a. Verificar que contenga los documentos necesarios (contrato, adendum, selección modalidad, VANU, certificación)
 - b. Datos del contrato concuerde con lo digitado en el sistema.
 - c. Beneficiarios (que concuerden sistema y documentos)
 - d. Modalidad correcta en documentos, sistema y remesa
 - e. Adendum firmado y con fecha
 - f. Datos del VANU que correspondan a lo indicado en el sistema (que sea el VANU correcto)
 - g. Certificación que sea la correcta, si es física que tenga VB, que el monto de pensión sea el mismo en el sistema
 - h. Si es por defunción revisar que el porcentaje que correcto, revisar si los otros beneficiarios retiraron o no.
 - i. Controlar bitácora de Planes de beneficio por vencer para la entrega al Supervisor de Área para su aprobación.
 - j. Controlar y dar seguimiento a las devoluciones de Planes de Beneficio.
- 14. Atención de Notas de Juzgados: (Área de Ingresos)
 - a. Revisar cumplimiento de notas y gestionar su retiro.
 - b. Solicitar las certificaciones de beneficiarios a los distintos regímenes.
 - c. Responder al Juzgado sobre la gestión realizada en plazo.
 - d. Alimentar y dar seguimiento a la bitácora de control.

Otras funciones generales.

- 1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
- 2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jeraarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
- 3. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

- 1. Es responsable de la ejecución de actividades que contribuyan a la correcta administración de las cuentas individuales de los afiliados y trámite de la documentación a cargo.
- 2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del Área o Sección y al cumplimiento normativo interno y externo que aplican a la Operadora y a su puesto de trabajo.

3. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
4. Uso adecuado de los recursos asignados.
5. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.
6. Apoyo a su superior inmediato en las labores de control y atención que le sean asignadas.
7. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Operaciones recibe supervisión directa del Jefe de Área Operaciones, Coordinador Operativo de Recaudación, Supervisor de Área 1 (Ingresos – Egresos), de acuerdo al área en que se encuentra asignado, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Operaciones realiza una función de carácter operativa debe de apearse a las directrices de la jefatura y de las funciones del puesto, sin embargo, se requiere de pro actividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Auxiliar de Operaciones ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas

Formación Académica:

- Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Con conocimientos contables.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad numérica.
- Agilidad y rapidez
- Exactitud

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Precisión.
- Orden
- Trabajo en equipo
- Manejo de trabajar bajo presión.
- Actitud Proactiva

- Orientación hacia la calidad

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Auxiliar de Soporte

Nombre del Puesto	Auxiliar de Soporte
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Operaciones (Recaudación - Egresos – Ingresos)
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Coordinador Operativo-Supervisor de Área 1 (Egresos o Ingresos)
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter operativo, relacionadas con la apertura y administración de las cuentas individuales de los afiliados, según sea el Área a la cual se encuentre asignado el colaborador, de manera que los trámites relacionados al mismo se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa interna y externa vigente.

FUNCIONES

Aplicarán las que correspondan al sub-proceso al que el colaborador se encuentre asignado.

1. Proceso de aplicación de cierres. (Sección de Recaudación)
 - a. Recibir y conciliar los comprobantes de depósito contra los históricos de movimientos de cuentas corrientes y de ahorro.
 - b. Chequear la recepción de recibos contra los cierres enviados por el banco y solicitar la documentación faltante.
 - c. Conciliar y digitar los movimientos correspondientes al día a cerrar.
 - d. Revisión de cuadraturas y aplicación de movimientos en el sistema Pensión 2000.
 - e. Elaboración y documentación de la cuadratura diaria de cierre, para cada uno de los fondos.
 - f. Archivar la documentación respectiva.
 - g. Dar soporte a consultas de cajeros de Banco referente al módulo de recaudación.
2. Reemplazo de rezagos. (Sección de Recaudación)

- a. Revisión del reemplazo de rezagos para su debida depuración y acreditación de recursos a las cuentas individuales de los clientes o en caso de que proceda la devolución de recursos
3. Depuración de base de datos. (Sección de Recaudación)
 - a. Contacto de clientes y beneficiarios para la liquidación de partidas remanentes en contratos voluntarios y obligatorios.
 - b. Control de avance de los procesos de depuración que se llevan a cabo.
4. Corrección de Imputaciones (Sección de Recaudación)
 - a. Recepción de solicitudes de corrección de imputaciones de origen interno y externo, análisis del caso, documentación del mismo.
 - b. Gestiona el congelamiento de cuentas
 - c. Elaborar informe para Contralor Normativo y SUPEN sobre el caso en análisis.
 - d. Llevar control de imputaciones en proceso.
 - e. Realizar los cálculos correspondientes e inclusión de la información en el sistema Pensión 2000.
 - f. Elabora los comunicados de corrección de imputaciones efectuadas, para: cliente, SICERE, otras Operadoras y patronos.
 - g. Remisión de comunicado final al cliente con estado de cuenta especial.
 - h. Gestión y archivo del expediente de la imputación.
5. Débitos y Créditos directos. (Sección de Recaudación)
 - a. Generación y conciliación de archivos a remitir a la Tesorería para su aplicación.
 - b. Conciliación del resultado de las aplicaciones.
 - c. Solicitud de traslado de Recursos.
 - d. Gestión correspondiente los casos en los que no resulta factible la aplicación.
 - e. Actualización de bases de datos por medio de comunicados directos, revisión de boletas de gestión o Addendum tramitados por Servicio al Cliente.
6. Gestión de aportes de póliza de vida. (Sección de Recaudación)
 - a. Revisión de pagos de póliza recibidos durante el mes.
 - b. Cuadratura mensual de la liquidación de pagos en forma conjunta con la Dirección de Administración.
 - c. Solicitud de liquidación de pago al INS.
 - d. Elaboración de informes.
7. Gestión de cobro y planillas. (Sección de Recaudación)
 - a. Generación y remisión de Planillas a los patronos.
 - b. Depuración de cliente en los cuales el patrono no realiza pago.
 - c. Gestión de cobro planillas.
 - d. Atención consultas cliente externo e interno sobre deducciones de planilla.
 - e. Cambio de patronos por comunicado de las gestiones.
 - f. Gestión de cobro de afiliados no aportantes de las diversas formas de pago.
8. Escaneo, Digitación y revisión de contratos voluntarios y boletas de afiliación de planes obligatorios. (Área de Ingresos)
 - a. Recibir y revisar las remesas de boletas para su respectivo trámite.
 - b. Escanear los contratos en para el procesamiento de los mismos bajo la modalidad de teletrabajo.
 - c. Verificar que las boletas y contratos contenga la documentación requerida.
 - d. Verificar que la información incluida en las boletas (nombre, número de identificación, firmas, etc.) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada.
 - e. Subsanan los contratos con errores en caso de contar con documentación fehaciente de respaldo.

- f. Realizar la devolución de boletas y contratos que contengan errores para su debida corrección.
- g. Incluye la información de documentación devuelta en la bitácora de control.
- h. Foliado e inventario de documentación.
- i. Digitalizar las boletas y contratos recibidos, en el sistema Pensión 2000, en plazo y sin errores
- j. Tramitar según corresponda los casos de domiciliaciones, traslados y artículo 71 en plazo y sin errores.
- k. Gestión y archivo del expediente.
- l. Envío de domiciliaciones a la Sección de Recaudación.
- m. Control de las boletas y contratos pendientes de ser subsanados. Actualización de estados de trámite en bitácoras de control de los documentos devueltos y/o subsanados.
- n. Elaboración de oficios de remisión de documentación por subsanar, y de trámites que no proceden.
- o. Controlar y dar seguimiento al procesamiento en plazo de toda la producción.
- 9. Trámite de solicitudes de retiro. (Área de Egresos)
 - a. Recibir solicitudes de retiro asignadas para su respectiva gestión
 - b. Verificar que las boletas contengan la documentación requerida.
 - c. Verificar que la información incluida en las solicitudes (nombre, número de identificación, firmas, etc.) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada y de acuerdo con los requisitos correspondientes.
 - d. Revisar el cumplimiento de requisitos para el retiro de los recursos
 - e. Revisar el cumplimiento del derecho al trámite, conforme a la normativa aplicable
 - f. Validar la firma o confirmación del trámite, según medio de captura de la gestión.
 - g. Realizar la devolución de solicitudes de retiro que contengan errores para su debida corrección.
 - h. Realizar los cálculos de saldo a pagar para el caso de periodos de ruptura o quinquenio
 - i. Realizar el cálculo de monto a cancelar en caso de retiros parciales por defunción.
 - j. Realizar el cálculo de VANU para casos ROPC.
 - k. Aprobar de las solicitudes a nivel de sistema APEX en plazo.
 - l. Incluir al sistema Pen 2000 las boletas que no pudieron ser procesadas por el sistema
 - m. Programar de solicitudes de retiro para pago.
 - n. Remitir la información correcta sobre estado de las solicitudes asignadas al encargado de la bitácora de Control
 - o. Atender las consultas del personal interno y externo en la materia bajo su competencia.
 - p. Enviar casos de consulta al encargado de remitirlas a las Operadoras de Pensiones.
 - q. Actualizar periodos de cumplimiento de Quinquenio, para proceso de pago.
- r. Depurar base de datos.
- 10. Recepción y control de estado de tramites de Retiro (Área de Egresos)
 - a) Recibir y distribuir documentación según tipo de trámite.
 - b) Incluir en bitácoras de control la información de los trámites.
 - c) Actualizar y dar seguimiento de estados de solicitudes en bitácoras correspondientes
 - d) Solicitud y seguimiento de solicitudes pendientes de ingresar
- 11. Cálculos de Beneficio Fiscal Trámites Voluntarios (Área de Egresos)
 - a. Realizar el cálculo de beneficio fiscal
 - b. Remite reportes con el detalle del monto de retención de beneficio fiscal para la respectiva confirmación de continuación del trámite por parte del cliente.
 - c. Lleva control de las solicitudes pendientes de cálculo.
 - d. Correcciones de cuotas requeridas a raíz de los trámites solicitados

12. Gestiones complementarias de trámites de retiro (Área de Egresos)
 - a) Recibir información de afiliados a contactar para gestionar consultas sobre los tramites realizadas
 - b) Realizar confirmación con los afiliados de monto a retención sobre retiros Voluntarios, por los medios establecidos.
 - c) Remitir respuesta indicada por el afiliado a la persona encargada de la inclusión del trámite al sistema correspondiente
 - d) Realizar la confirmación del estado de pensión de los afiliados o beneficiarios que realizan tramites de retiro de los Regímenes sustitutos (excepto Poder Judicial).
13. Subsanación de tramites de Retiro (Área de Egresos)
 - a. Recibir los casos de devolución de trámites de retiro por inconsistencias
 - b. Incluir, actualizar y dar seguimiento a los trámites de retiro devueltos en la bitácora
 - c. Informar a los afiliados y ejecutivos sobre las inconsistencias en el trámite de retiro e indicarle el proceso a seguir para la subsanación del caso en caso que corresponda.
 - d. Recibir documentación para corrección de gestiones
 - e. Remitir información de los casos corregidos a los encargados de proceso y de bitácora para la continuación del proceso de pago de la solicitud.
14. Gestión de Pagos no aplicados por Tesorería (Área de Egresos)
 - a) Recibir detalle de pagos no aplicados por Tesorería debido a inconsistencias en las cuentas de los afiliados
 - b) Incluir, actualizar y dar seguimiento a los casos de pagos no aplicados en la bitácora
 - c) Contactar a los afiliados sobre las consistencias presentadas al momento de la acreditación de los recursos y el proceso a seguir para la subsanación del caso y plazo para realizarlo.
 - d) Recibir las subsanaciones para la acreditación de recursos
 - e) Realizar oficio de subsanación para la acreditación de los recursos a las cuentas bancarias de los afiliados
 - f) Realizar oficio de devolución de los recursos a los contratos de los afiliados, en caso de que no se reciba la subsanación en el plazo establecido.
15. Gestiones Ahorro Obligatorio Banco Popular. Trámites ROPC (Area de Egresos)
 - a. Remitir las solicitudes de recursos hechas por los afiliados a ahorro obligatorio del BPDC. Realizar oficio y remitir oficio por correo
 - b. Actualizar y dar seguimiento a la bitácora de control de estas solicitudes y las imágenes remitidas
16. Generación de Información de convenios colectivos. (Área de Ingresos)
 - a. Genera estados de cuenta y detalle de saldos por afiliado para los convenios colectivos.
 - b. Concilia la información individual contra el saldo del convenio.
 - c. Prepara informes en los formatos requeridos para los convenios que lo solicitan.
 - d. Generación, preparación y cuadratura de estados de cuenta individuales para los convenios colectivos.
 - e. Coordina envío de documentación física y electrónica a los convenios.
 - f. Cálculo y gestión de pago de comisiones a los convenios, conforme a los contratos suscritos.
17. Recepción y control documental (Área de Ingresos)
 - a. Coordinación de proceso de recolección de cierres en los Centros de Servicio del Banco Popular, a través de la empresa de mensajería.

- b. Recepción, cuadratura y separación y distribución de documentación según tipo de trámite. Inclusión en bitácoras de control la información de los trámites. Recolección de firmas en los casos requeridos para el trámite de los documentos.
- c. Archivo de documentación y remisión al Archivo Central la documentación correspondiente.
- 18. Digitación, revisión y aprobación de actualizaciones de datos personales de afiliados y cambios al contrato: (Área de Ingresos)
 - a. Recibir y revisar las remesas de actualizaciones para su respectivo trámite.
 - b. Verificar que las actualizaciones contengan la documentación requerida.
 - c. Verificar que la información incluida en las actualizaciones (correo, dirección, montos, beneficiarios...) sea completa y correcta en relación con la documentación soporte aportada.
 - d. Alimentar Bitácoras de seguimiento de producción y devoluciones.
 - e. Digitar las actualizaciones y adendums provenientes la dependencia de Ventas y plataformistas del Banco Popular.
 - f. Revisar y aprobar a nivel de sistema de pen 2000, todas las actualizaciones y adendums incluidos.
 - g. Reportar cantidad de actualizaciones realizadas y devueltas.
 - h. Envío de modificaciones de contratos a Recaudación.
- 19. Incluir personas en el padrón interno y de producción de pen 2000. (Area de Ingresos)
- 20. Ligar Dimex a las identificaciones de seguro de los extranjeros a nivel de pen 2000. (Area de Ingresos)
 - 21. Incluir la base de difuntos y nacimientos del TSE a pen 2000. (Area de Ingresos)
 - 22. Revisión del proceso de digitalización de expedientes. (Area de Ingresos)
 - a. Digitalización de documentos.
 - b. Envío de documentación a la empresa encargada del proceso de digitalización.
 - c. Validación de documentación física recibida contra inventario.
 - d. Muestreo de calidad de la digitalización en plazo.
 - e. Remisión de la documentación al Archivo Central.
 - f. Exportar a visión 20-20 todas las imágenes que han sido digitalizadas y que ya pasaron por el control de revisión.
 - g. Llevar el control de todas las entregas a la empresa contratista, así como el control de todas las cajas digitalizadas, y control de archivo institucional correspondiente.
 - h. Coordinación de la gestión de pago a la empresa, verificando que no exista facturas o pagos duplicados
 - 23. Trámite y respuesta de boletas de gestión. (Área de Ingresos)
 - d. Revisión e investigación de los trámites solicitados por los clientes
 - e. Búsqueda de contratos
 - 24. Revisar los Planes de Beneficio a nivel de pen 2000.
 - k. Verificar que contenga los documentos necesarios (contrato, adendum, selección modalidad, VANU, certificación)
 - l. Datos del contrato concuerde con lo digitado en el sistema.
 - m. Beneficiarios (que concuerden sistema y documentos)
 - n. Modalidad correcta en documentos, sistema y remesa
 - o. Adendum firmado y con fecha
 - p. Datos del VANU que correspondan a lo indicado en el sistema (que sea el vanu correcto)
 - q. Certificación que sea la correcta, si es física que tenga VB, que el monto de pensión sea el mismo en el sistema

- r. Si es por defunción revisar que el porcentaje que correcto, revisar si los otros beneficiarios retiraron o no.
- s. Realizar devoluciones de Planes de Beneficio.
- 25. Elaboración de finiquitos para contratos en estado falta físico, y alimentar la bitácora de control.

Otras funciones generales

1. Atender las consultas del personal interno y externo en la materia bajo su competencia.
2. Elaborar los oficios e informes respectivos que le requiera su superior inmediato.
3. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
4. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
5. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la correcta digitación, revisión, depuración, corrección y trámite de la documentación a cargo.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del Área o Sección, y al cumplimiento normativo interno y externo que aplican a la Operadora y a su puesto de trabajo.
3. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
4. Uso adecuado de los recursos asignados.
5. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.
6. Apoyo a su superior inmediato en las labores de control y atención que le sean asignadas.
7. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Coordinador Operativo de Recaudación, y del Supervisor de Área 1 (Egresos o Ingresos), de acuerdo al área en que se encuentre asignado, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades pertinentes a su cargo.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte requiere un nivel de iniciativa básico para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente con conocimientos contables.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad numérica.
- Agilidad y precisión
- Exactitud

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Minucioso.
- Orden
- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Manejo de trabajar bajo presión.
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad
- Precisión.

Experiencia:

Deseable: Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Coordinador Operativo

Nombre del Puesto	Coordinador Operativo
Dirección	Dirección de Negocios
Área o Sección	Operaciones-Recaudación
Personal a Cargo	Auxiliar de Soporte, Auxiliar de Operaciones, Auxiliar Administrativo y Oficial Administrativo
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Operaciones
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar soporte en la organización, coordinación, supervisión, ejecución y reforzar los procesos de revisión y control de las labores relacionadas con la administración de las cuentas individuales, con el fin de que los trámites se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa.

FUNCIONES

Aplicarán las que correspondan al sub-proceso al que el colaborador se encuentre asignado.

1. Apoyar los procesos de planificación, organización, dirección, coordinación, seguimiento y evaluación, así como reforzar los procesos de revisión y control de las labores del Área o Sección, en conjunto con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Llevar a cabo revisiones, pruebas de aplicación y mejoras a la funcionalidad de los controles establecidos en el Área.
4. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
5. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
6. Elaboración y coordinación de los planes de prueba y ejecución de las mismas, para la mejora de los aplicativos informáticos.
7. Atender, elaborar y presentar estadísticas, informes y demás información que en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
8. Coordinar las labores operativas diarias para el cumplimiento de los procesos correspondientes al Área.
9. Llevar a cabo un proceso adicional de revisión de las transacciones y procesos ejecutados en el Área.
10. Respaldo diario de la información relevante para la continuidad de las operaciones en el Área.
11. Apoyar el seguimiento y cumplimiento de los programas de depuración de bases de datos.
12. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
13. Asistir a reuniones así como otras actividades, que le sean asignadas.
14. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de Control Interno de la Sección o Área, realizando las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
15. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en el Área, con el fin de definir estrategias con las cuales se logre mitigar estos.
16. Validación de los procesos que se desarrollan en el área tanto diarios como periódicos, o bien individuales como masivos.
17. Efectuar análisis de información sobre las formas de pago a fin de sugerir e implementar estrategias para incrementar la recaudación.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del Área, cumplimiento normativo, procesos reforzados de revisión y control, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.
2. Asegurar la exactitud de la información procesada en los sistemas informáticos, en cumplimiento a la normativa emitida por el ente Supervisor.
3. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados al Área.
4. Colaborar con el Supervisor de Área o Jefe en el proceso de administración de personal y en el mantenimiento de un clima organizacional adecuado.
5. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
6. Identificación permanente y gestión efectiva de los riesgos que son identificados en el área.
7. Encargado de velar por la preparación y custodia de la documentación del proceso, en pleno cumplimiento de la seguridad de la información generada y a la que se tiene acceso en el Área.
8. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados en el área.
9. Velar por el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados por el Área, así como gestionar y coordinar las mejoras requeridas a los mismos.
10. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Coordinador Operativo recibe supervisión directa del Jefe de Área Operaciones con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del Área o Sección y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Coordinador Operativo ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar de Soporte, Auxiliar de Operaciones, Auxiliar Administrativo, Oficial Administrativo del Área o Sección, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada de forma que la información sea procesada y remitida correctamente.

Iniciativa: El Coordinador Operativo requiere de un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Coordinador Operativo requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas y operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Bachiller en Administración de Empresas o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al Colegio Profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la normativa relacionada con la Operadora y los Fondos de Pensión.
- Conocimientos de otras normativas aplicables a la empresa.

- Conocimientos contables.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de personal.
- Habilidad para trabajar bajo presión.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Dirección de personas.
- Orden y manejo de información.
- Iniciativa
- Enfoque al cumplimiento de metas.
- **Análisis numérico**
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Jefe de Área de Operaciones

Nombre del Puesto	Jefe de Área Operaciones
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Operaciones
Personal a Cargo	Personal de las Áreas de Ingresos, Egresos, Recaudación y Asistente Administrativo
Puesto del Jefe Inmediato	Director de Negocios
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar los procesos operativos y áreas funcionales de Operaciones, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio y normativos, en la administración de las cuentas individuales de los afiliados,

así como brindar información oportuna y confiable al Director de Negocios para la toma de decisiones.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y dar seguimiento a las actividades del departamento a su cargo.
2. Planificar y coordinar las estrategias y planes de acción con el Director de Negocios, con las jefaturas de las otras dependencias de la Dirección y con cada una de las áreas de su departamento, así como dirigir y controlar las actividades y el cumplimiento del Plan Estratégico y Plan Anual Operativo y del presupuesto de la dependencia a su cargo.
3. Proponer y ejecutar modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos del departamento, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias que se presenten en el mercado.
4. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno del departamento a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
5. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Dirección y en la Operadora.
6. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de su competencia.
7. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
8. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su departamento, cuando según la normativa así lo requieran, así como formular propuestas al respecto.
9. Evaluar la gestión del personal a su cargo, con el fin de orientarlo y mantenerlo informado sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de ingresos, recaudación y egresos.
10. Administrar el proceso relacionado al control y manejo de cuentas individuales del afiliado.
11. Controlar los activos y presupuesto del área.
12. Realizar y mantener actualizada la asignación de roles o determinación de los perfiles dentro del sistema del personal a cargo.
13. Velar por el cumplimiento de las metas establecidas para cada una de las áreas a su cargo.
14. Establecer el plan de capacitación para su dependencia y coordinar con Capital Humano, la ejecución de este.
15. Dar seguimiento y atención oportuna a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Externa, así como cualquier otra entidad competente, referentes al Departamento.
16. Velar por el cumplimiento de la normativa y políticas referentes al resguardo de información y documentación.
17. Mantener un control permanente del cumplimiento de los reglamentos internos, por parte del personal a su cargo.
18. Velar por la existencia de un clima organizacional adecuado en el Departamento bajo su cargo.
19. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige las actividades del Departamento bajo su cargo.
20. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados al Departamento.
21. Velar por el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados por el Departamento a su cargo y gestionar y coordinar las mejoras requeridas a los mismos.

22. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Jefe de Operaciones recibe supervisión directa del Director de Negocios, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del Departamento y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Jefe de Operaciones ejerce supervisión directa sobre los puestos de Coordinador Operativo de Recaudación, Supervisores de las Áreas de Ingresos y Egresos, Asistente Administrativo 1, Oficial Administrativo, Auxiliar Administrativo y Auxiliar de Operaciones con el propósito de evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas para los mismos y que la gestión operativa sea realizada de forma que la información sea procesada correctamente.

Iniciativa: El Jefe de Operaciones requiere de un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Jefe de Operaciones requiere alto nivel de criterio para anticipar problemas, aportar soluciones y toma de decisiones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al Colegio Profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Formación en alta gerencia
- Conocimientos estadísticos y de procesos operacionales.
- Conocimientos de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básicos y complementarios de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.
- Habilidad para trabajar bajo presión.

Competencias:

- Integridad
- Pensamiento analítico
- Confidencialidad
- Iniciativa
- Liderazgo
- Relaciones Interpersonales
- Motivación para el logro
- Trabajo en equipo
- Enfoque al cumplimiento de metas
- Actitud proactiva
- Orientación hacia la calidad

Experiencia:

Cinco años de experiencia en labores de jefatura y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Oficial Administrativo – Ingresos

Nombre del Puesto	Oficial Administrativo
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Operaciones (Recaudación-Ingresos)
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Coordinador Operativo- Supervisor Área 1 (Ingresos)
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter operativo relacionadas con el proceso de apertura de cuentas, administración de las cuentas individuales de los afiliados, de manera que los trámites se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa. Asimismo, para las plazas asignadas a labores de apoyo administrativo, colaborar con su superior inmediato en los procesos y actividades que le sean asignados.

FUNCIONES

Aplicarán las que correspondan al sub-proceso al que el colaborador se encuentre asignado.

1. Libre Transferencia (SEC) y recaudación SICERE. (Sección de Recaudación).
 - a. Carga diaria de trámites de libre transferencia originados por el SEC.
 - b. Carga de solicitudes de Libre Transferencia de planes voluntarios en SEC.

- c. Procesamiento de archivos de libre transferencia remitidos por SEC.
- d. Recibir y aplicar los aportes entrantes por libre transferencia.
- e. Realizar los pagos salientes por libre transferencia.
- f. Recibir el pago de los aportes de la recaudación de SICERE y confirmación a SICERE del resultado del mismo.
- g. Atender las consultas realizadas por otras Operadoras de Pensiones y resolución de casos solicitados mediante las boletas de gestión de los afiliados en los plazos establecidos.
- h. Elaborar informe semanal y mensual de recaudación y libre transferencia.
- 2. Carga y Validación de Recaudación por Recaudación SICERE. (Recaudación).
 - a. Descargar archivos de Recaudación SICERE fondos Obligatorios.
 - b. Conciliar registros y monto producto de la carga de los archivos de Recaudación.
 - c. Remitir oficio para el traslado del monto de comisión por fondo.
 - d. Confirmar con el SICERE los datos de los archivos semanales, para el traslado de recursos.
- 3. Validación de información con Ahorro Obligatorio del BPDC. (Sección de Recaudación)
 - a. Cada vez que sea requerido se deberán de validar los datos suministrados por BPDC correspondiente a traslados del ahorro obligatorio.
- 4. Exoneraciones de cargas sociales (art. 71). (Sección de Recaudación).
 - a. Inclusión y actualización de solicitudes de exoneración en bitácora.
 - b. Genera reportes de casos a exonerar según lo establecido en el artículo 71 de la Ley 7983.
 - c. Revisión de casos para determinar la generación correcta del archivo.
 - d. Verificación de aportes en rezagos de afiliados con exoneración.
 - e. Generación de documentación y envío de archivos a SICERE.
 - f. Carga los archivos de exoneraciones aplicados en el sistema.
 - g. Genera reportes para comunicación a clientes colectivos.
 - h. Archivo y gestión de documentación.
- 5. Aplicación de procesos especiales. (Sección de Recaudación).
 - a. Prueba y revisión de aplicaciones de traslado anual del FCL al ROP, distribución de utilidades, traslado ahorro obligatorio del Banco Popular y otros que se lleguen a asignar.
 - b. Carga, validación y aplicación de movimientos a las cuentas individuales.
 - c. Cuadratura de movimientos aplicados.
 - d. Revisión de casos aplicados a las cuentas individuales.
- 6. Bonificación de comisiones en cuentas individuales. (Sección de Recaudación).
 - a. Generación de cálculo en el sistema.
 - b. Cuadratura total de la aplicación y revisión de casos puntuales.
 - c. Aplicación de movimientos a cuentas individuales.
 - d. Revisión de casos y cuadratura final.
- Generación de reportes y comunicación a la Dirección de Administración
- 7. Traslado de Fondos A y B. (Sección de Recaudación).
 - a. Generación de reporte preliminar.
 - b. Solicitud de recursos.
 - c. Aplicación y cuadratura de movimientos
- 8. Revisión de Información de convenios colectivos. (Área de Ingresos)
 - f. Revisa por medio de muestreo los saldos y movimientos de los clientes individuales asociados a una cuenta colectiva.
 - g. Concilia la información individual contra el saldo del convenio.
 - h. Revisa los informes generados para los convenios que lo solicitan.

- i. Revisión de la cuadratura de estados de cuenta individuales para los convenios colectivos.
- j. Revisión del cálculo y gestión de pago de comisiones a los convenios, conforme a los contratos suscritos.
- 9. Trámite y respuesta de boletas de gestión. (Todas las Áreas)
 - a. Revisión e investigación de los trámites solicitados por los clientes, en plazo y de forma correcta
 - b. Correcciones requeridas a raíz de los trámites solicitados.
 - c. Preparación de oficios de respuesta.
- 10. Tramite de cálculo para pago de comisiones. (Área de Ingresos)
 - a. Revisión e investigación de los trámites incluidos para pago
 - b. Revisión y control que no exista pagos dobles.
 - c. Elaboración, Control y cumplimiento del pago de comisiones según lo establecido en los esquemas vigentes.
 - d. Enviar reportes de comisiones a los colaboradores que comisionaron.
 - e. Atender consultas de los colaboradores sobre pagos de comisión.
 - f. Verificar el gestor documental sobre oficios o solicitudes de pago de comisión, así como atención de reclamos y elaboración de ajustes de corrección de forma oportuna.
- 11. Apoyo Administrativo a Supervisor de Área (Área de Ingresos)
 - a. Revisión de documentación y transacciones.
 - b. Llevar a cabo procesos de revisión y actualización de políticas y procedimientos.
 - c. Revisión y generación de informes sobre el cumplimiento de controles en los diferentes procesos.
 - d. Elaboración del cálculo o revisión de los procesos de pago de comisiones por las labores de venta.
 - e. Manejo de base de datos y generación de información estadística.
 - f. Apoyo al superior inmediato en el control de las actividades del Área.
 - g. Elaboración y ejecución de pruebas para la mejora de los aplicativos informáticos.
 - h. Apoyo en el proceso de validación de información con Supen.
 - i. Aplicación de cargas masivas para la apertura de cuentas individuales remitidas por SICERE.
 - j. Apoyar al Supervisor en los procesos de depuración de base de datos.
 - k. Aprobar contratos obligatorios y voluntarios.
 - l. Inclusión de requerimientos del Área.
 - m. Brindar apoyo en procesamiento de adendum y contratos.
- Sustituir al Supervisor de Área cuando se le autorice formalmente
- 12. Atención de Notas de Juzgados: (Área de Ingresos)
 - a. Revisar cumplimiento de notas y gestionar su retiro.
 - b. Responder al Juzgado sobre la gestión realizada.
- 13. Cierres diarios: (Sección de Recaudación)
 - a. Control de procesos de cierres diarios
 - b. Carga aportes SICERE, Ahorro Obligatorio, y traslados remanentes.
 - c. Revisión y aplicación de planillas y todo tipo de carga de aportaciones masivas.
 - d. Requerimientos de cierres, registro, control y seguimiento
 - e. Cálculo de proceso de cálculo fondo comisiones.
- 14. Rezagos: (Sección de Recaudación)
 - a. Validación del seguimiento de depuración de rezagos.
 - b. Revisiones de informes semanales y mensuales de rezagos, y sus estadísticas.
- 15. Depuración de base de datos: (Sección de Recaudación)

- a. Revisión de proceso de depuración base de datos saldos difuntos.

Otras funciones generales.

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que en materia de control interno que le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
4. Atender, elaborar y presentar estadísticas, informes y demás información que, en materia de su competencia, que le requiera su superior inmediato.
5. Respaldo periódico, según el proceso, de la información relevante para la continuidad de las operaciones, y de los procesos desarrollados en su puesto.
6. Encargado directo de los procesos asignados a su cargo, velando por su cumplimiento en plazo y forma, en pleno cumplimiento a la normativa.
7. Elaboración de informes mensuales de los procesos asignados.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la administración de las cuentas individuales y trámite de la documentación a cargo.
2. Apoyo a su superior inmediato en las labores de control y atención que le sean asignadas.
3. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del Área o Sección, y al cumplimiento normativo interno y externo que aplican a la Operadora y a su puesto de trabajo.
4. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
5. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
6. Uso adecuado de los recursos asignados.
7. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo recibe supervisión directa del Supervisor del Área 1 (Ingresos) y del Coordinador Operativo de Recaudación en la que se encuentra asignado, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo realiza una función de carácter operativa y apoyo administrativo, donde debe apegarse a las directrices del puesto, sin embargo, se requiere de pro actividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Oficial Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas, a pesar de que

eventualmente participa en el análisis y solución de casos complejos, salvo en el caso del Oficial de Apoyo Administrativo a Supervisores de Área.

Formación Académica:

- Tercer año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Con conocimientos contables.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad numérica.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Precisión.
- Orden
- Trabajo en equipo
- Manejo de trabajo bajo presión.
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad y cumplimiento.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas - contables y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Oficial Administrativo – Recaudación

Nombre del Puesto	Oficial Administrativo
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Operaciones (Recaudación-Ingresos)
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Coordinador Operativo- Supervisor Área 1 (Ingresos)
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter operativo relacionadas con el proceso de apertura de cuentas, administración de las cuentas individuales de los afiliados, de manera que los trámites se realicen de forma efectiva y eficiente en cumplimiento a la normativa. Asimismo, para las plazas asignadas a labores de apoyo administrativo, colaborar con su superior inmediato en los procesos y actividades que le sean asignados.

FUNCIONES

Aplicarán las que correspondan al sub-proceso al que el colaborador se encuentre asignado.

1. Libre Transferencia (SEC) y recaudación SICERE. (Sección de Recaudación).
 - a. Carga diaria de trámites de libre transferencia originados por el SEC.
 - b. Carga de solicitudes de Libre Transferencia de planes voluntarios en SEC.
 - c. Procesamiento de archivos de libre transferencia remitidos por SEC.
 - d. Recibir y aplicar los aportes entrantes por libre transferencia.
 - e. Realizar los pagos salientes por libre transferencia.
 - f. Recibir el pago de los aportes de la recaudación de SICERE y confirmación a SICERE del resultado del mismo.
 - g. Atender las consultas realizadas por otras Operadoras de Pensiones y resolución de casos solicitados mediante las boletas de gestión de los afiliados en los plazos establecidos.
 - h. Elaborar informe semanal y mensual de recaudación y libre transferencia.
2. Carga y Validación de Recaudación por Recaudación SICERE. (Recaudación).
 - a. Descargar archivos de Recaudación SICERE fondos Obligatorios.
 - b. Conciliar registros y monto producto de la carga de los archivos de Recaudación.
 - c. Remitir oficio para el traslado del monto de comisión por fondo.
 - d. Confirmar con el SICERE los datos de los archivos semanales, para el traslado de recursos.
3. Validación de información con Ahorro Obligatorio del BPDC. (Sección de Recaudación)
 - a. Cada vez que sea requerido se deberán de validar los datos suministrados por BPDC correspondiente a traslados del ahorro obligatorio.
4. Exoneraciones de cargas sociales (art. 71). (Sección de Recaudación).
 - a. Inclusión y actualización de solicitudes de exoneración en bitácora.
 - b. Genera reportes de casos a exonerar según lo establecido en el artículo 71 de la Ley 7983.
 - c. Revisión de casos para determinar la generación correcta del archivo.
 - d. Verificación de aportes en rezagos de afiliados con exoneración.
 - e. Generación de documentación y envío de archivos a SICERE.
 - f. Carga los archivos de exoneraciones aplicados en el sistema.
 - g. Genera reportes para comunicación a clientes colectivos.
 - h. Archivo y gestión de documentación.
5. Aplicación de procesos especiales. (Sección de Recaudación).
 - a. Prueba y revisión de aplicaciones de traslado anual del FCL al ROP, distribución de utilidades, traslado ahorro obligatorio del Banco Popular y otros que se lleguen a asignar.
 - b. Carga, validación y aplicación de movimientos a las cuentas individuales.
 - c. Cuadratura de movimientos aplicados.
 - d. Revisión de casos aplicados a las cuentas individuales.
6. Bonificación de comisiones en cuentas individuales. (Sección de Recaudación).

- a. Generación de cálculo en el sistema.
 - b. Cuadratura total de la aplicación y revisión de casos puntuales.
 - c. Aplicación de movimientos a cuentas individuales.
 - d. Revisión de casos y cuadratura final.
- Generación de reportes y comunicación a la Dirección de Administración
- 7. Traslado de Fondos A y B. (Sección de Recaudación).
 - a. Generación de reporte preliminar.
 - b. Solicitud de recursos.
 - c. Aplicación y cuadratura de movimientos
 - 8. Revisión de Información de convenios colectivos. (Área de Ingresos)
 - k. Revisa por medio de muestreo los saldos y movimientos de los clientes individuales asociados a una cuenta colectiva.
 - l. Concilia la información individual contra el saldo del convenio.
 - m. Revisa los informes generados para los convenios que lo solicitan.
 - n. Revisión de la cuadratura de estados de cuenta individuales para los convenios colectivos.
 - o. Revisión del cálculo y gestión de pago de comisiones a los convenios, conforme a los contratos suscritos.
 - 9. Trámite y respuesta de boletas de gestión. (Todas las Áreas)
 - a. Revisión e investigación de los trámites solicitados por los clientes, en plazo y de forma correcta
 - b. Correcciones requeridas a raíz de los trámites solicitados.
 - c. Preparación de oficios de respuesta.
 - 10. Tramite de cálculo para pago de comisiones. (Área de Ingresos)
 - a. Revisión e investigación de los trámites incluidos para pago
 - b. Revisión y control que no exista pagos dobles.
 - c. Elaboración, Control y cumplimiento del pago de comisiones según lo establecido en los esquemas vigentes.
 - d. Enviar reportes de comisiones a los colaboradores que comisionaron.
 - e. Atender consultas de los colaboradores sobre pagos de comisión.
 - f. Verificar el gestor documental sobre oficios o solicitudes de pago de comisión, así como atención de reclamos y elaboración de ajustes de corrección de forma oportuna.
 - 11. Apoyo Administrativo a Supervisor de Área (Área de Ingresos)
 - a. Revisión de documentación y transacciones.
 - b. Llevar a cabo procesos de revisión y actualización de políticas y procedimientos.
 - c. Revisión y generación de informes sobre el cumplimiento de controles en los diferentes procesos.
 - d. Elaboración del cálculo o revisión de los procesos de pago de comisiones por las labores de venta.
 - e. Manejo de base de datos y generación de información estadística.
 - f. Apoyo al superior inmediato en el control de las actividades del Área.
 - g. Elaboración y ejecución de pruebas para la mejora de los aplicativos informáticos.
 - h. Apoyo en el proceso de validación de información con Supen.
 - i. Aplicación de cargas masivas para la apertura de cuentas individuales remitidas por SICERE.
 - j. Apoyar al Supervisor en los procesos de depuración de base de datos.
 - k. Aprobar contratos obligatorios y voluntarios.
 - l. Inclusión de requerimientos del Área.
 - m. Brindar apoyo en procesamiento de adendum y contratos.

n. Sustituir al Supervisor de Área cuando se le autorice formalmente

12. Atención de Notas de Juzgados: (Área de Ingresos)
 - a. Revisar cumplimiento de notas y gestionar su retiro.
 - b. Responder al Juzgado sobre la gestión realizada.
13. Cierres diarios: (Sección de Recaudación)
 - a. Control de procesos de cierres diarios
 - b. Carga aportes SICERE, Ahorro Obligatorio, y traslados remanentes.
 - c. Revisión y aplicación de planillas y todo tipo de carga de aportaciones masivas.
 - d. Requerimientos de cierres, registro, control y seguimiento
 - e. Cálculo de proceso de cálculo fondo comisiones.
14. Rezagos: (Sección de Recaudación)
 - a. Validación del seguimiento de depuración de rezagos.
 - b. Revisión de informes semanales y mensuales de rezagos, y sus estadísticas.
15. Depuración de base de datos: (Sección de Recaudación)
 - a. Revisión de proceso de depuración base de datos saldos difuntos.

Otras funciones generales.

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Cumplir con los deberes y las funciones que en materia de control interno que le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
3. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
4. Atender, elaborar y presentar estadísticas, informes y demás información que, en materia de su competencia, que le requiera su superior inmediato.
5. Respaldo periódico, según el proceso, de la información relevante para la continuidad de las operaciones, y de los procesos desarrollados en su puesto.
6. Encargado directo de los procesos asignados a su cargo, velando por su cumplimiento en plazo y forma, en pleno cumplimiento a la normativa.
7. Elaboración de informes mensuales de los procesos asignados.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la administración de las cuentas individuales y trámite de la documentación a cargo.
2. Apoyo a su superior inmediato en las labores de control y atención que le sean asignadas.
3. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del Área o Sección, y al cumplimiento normativo interno y externo que aplican a la Operadora y a su puesto de trabajo.
4. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
5. Velar por la identificación y gestión de riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
6. Uso adecuado de los recursos asignados.
6. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Administrativo recibe supervisión directa del Supervisor del Área 1 (Ingresos) y del Coordinador Operativo de Recaudación en la que se encuentra asignado, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Administrativo realiza una función de carácter operativa y apoyo administrativo, donde debe apegarse a las directrices del puesto, sin embargo, se requiere de pro actividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Oficial Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas, a pesar de que eventualmente participa en el análisis y solución de casos complejos, salvo en el caso del Oficial de Apoyo Administrativo a Supervisores de Área.

Formación Académica:

- Tercer año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Con conocimientos contables.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad numérica.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Precisión.
- Orden
- Trabajo en equipo
- Manejo de trabajo bajo presión.
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad y cumplimiento.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas - contables y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Supervisor de Área 1 (Egresos)

Nombre del Puesto	Supervisor de Área 1
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Operaciones-Egresos
Personal a Cargo	Auxiliar de Soporte, Auxiliar de Operaciones Auxiliar Administrativo
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Operaciones
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las labores relacionadas a las solicitudes de retiro de los clientes de Popular Pensiones, asegurándose que éstas se procesen eficiente y eficazmente en cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y dar seguimiento a las actividades del área a su cargo.
2. Desarrollar modificaciones o ajustes a los procesos, políticas, normas y procedimientos del área, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias del mercado.
3. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno del área a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
4. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en su Área y en la Operadora.
5. Mantener el personal idóneo para la realización de las labores asignadas al Área, a través de su participación en los procesos de selección de personal, capacitación y evaluación permanente del mismo.
6. Mantener informado al personal a su cargo sobre los objetivos, estrategias, planes de acción y demás información relevante en materia de su competencia.
7. Asistir a reuniones, así como otras actividades, que le sean asignadas.
8. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su área, cuando según la normativa externa e interna así lo requieran, así como formular propuestas de mejora al respecto.
9. Organizar y supervisar el pago de las solicitudes de retiros, así como el del pago de remanentes o rezagos en los diferentes fondos y coordinar con Tesorería los recursos necesarios para cumplir con dichas obligaciones.
10. Recibir, analizar, investigar y elaborar las respuestas relacionadas con consultas o denuncias presentadas ante la SUPEN, tribunales, juzgados, contraloría de Servicios y cualquier otro ente competente, que por concepto de retiros realicen los afiliados.

11. Dar seguimiento y atención oportuna a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Externa, así como cualquier otra entidad competente, referentes al Área bajo su cargo
12. Coordinar y supervisar la gestión de retenciones de beneficios y de impuestos sobre los retiros en los casos que proceda.
13. Control y supervisión de activos asignados al personal del Área.
14. Supervisar el buen manejo de la documentación de archivo del área.
15. Coordinación permanente con otras Áreas del Departamento o de otros Departamentos, para la efectiva atención de las labores y responsabilidades del Área.
16. Asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidas para el Área bajo su cargo.
17. Mantener un control permanente del cumplimiento de los reglamentos internos, por parte del personal a su cargo.
18. Velar por el cumplimiento de los contratos y servicios que se encuentre asignados a su Área de Trabajo.
19. Planificar y controlar el presupuesto requerido para el funcionamiento adecuado del Área.
20. Generación de información estadística y cualquier otro tipo de informe que le sea asignado, con información correcta para la toma de decisión.
21. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas
22. Solicitud de recursos semanal para el pago de retiros

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Estratégico y en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo.
2. Mantener una estructura del Área acorde a las necesidades de la empresa.
3. Mantener un clima organizacional adecuado en el Área a su cargo.
4. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
5. Mantener actualizadas las políticas y procedimientos de su Área y asegurar el cumplimiento de los controles establecidos en cada uno de los procesos.
6. Asegurar el cumplimiento de todos los elementos evaluados en la Evaluación Cualitativa aplicada por la SUPEN.
7. Identificación permanente y gestión efectiva de los riesgos del Área a su cargo.
8. Preparación y custodia de la documentación del proceso y velar por el cumplimiento de la seguridad de la información generada y a la que se tiene acceso en el Área.
9. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados a su Área.
10. Velar por el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados por el Área a su cargo y gestionar y coordinar las mejoras requeridas a los mismos.
11. Mantener depuradas las bases de datos en los procesos correspondientes a sus Áreas.
12. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de Área 1 recibe supervisión directa del Jefe Área de Operaciones con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Supervisor de Área 1 ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar de Soporte, Auxiliar de Operaciones, Auxiliar Administrativo, correspondientes al Área de Egresos,

con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada de forma que la información sea procesada correctamente.

Iniciativa: El Supervisor de Área 1 requiere de un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Supervisor de Área 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al Colegio Profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos contables y estadísticos.
- Conocimiento de la normativa relacionada con la Operadora y los Fondos de Pensión.
- Conocimientos de otras normativas aplicables a la empresa.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de personal.
- Habilidad para trabajar bajo presión.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Iniciativa
- Enfoque al cumplimiento de metas.
- Análisis numérico
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad

Experiencia:

Tres años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Supervisor de Área 1 (Ingresos)

Nombre del Puesto	Supervisor de Área 1
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Operaciones-Ingresos
Personal a Cargo	Auxiliar de Soporte Auxiliar de Operaciones Oficial administrativo
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Operaciones
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las labores relacionadas a la apertura de cuentas individuales y colectivas, administración de los expedientes de los afiliados y validación de información con la Superintendencia de Pensiones, asegurándose que éstas se procesen eficiente y eficazmente en cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y dar seguimiento a las actividades del área a su cargo.
2. Desarrollar modificaciones o ajustes a los procesos, políticas, normas y procedimientos del área, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias del mercado.
3. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno del área a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
4. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
5. Mantener el personal idóneo para la realización de las labores asignadas al Área, a través de su participación en los procesos de selección de personal, capacitación y evaluación permanente del mismo.
6. Mantener informado al personal a su cargo sobre los objetivos, estrategias, planes de acción y demás información relevante en materia de su competencia.
7. Asistir a reuniones, así como otras actividades, que le sean asignadas.
8. Revisar, autorizar o aprobar los diferentes documentos generados en su área, cuando según la normativa así lo requieran, así como formular propuestas al respecto.
9. Ejecutar el proceso de validaciones con SUPEN.
10. Modificación de información personal de los afiliados, que contenga cambios en nombre o número de identificación.
11. Realizar unificaciones de cuentas y de personas.
12. Actualización de base de difuntos, TSE y Extranjeros
13. Administración del sistema Visión 20-20.

14. Coordinación del proceso de las aperturas y actualizaciones de cuentas individuales de los clientes de la Operadora.
15. Velar por que se procese toda la documentación relacionada con la libre transferencia, contratos voluntarios, actualizaciones, adendum, planes de beneficio, juzgados, boletas de gestión y comisiones en plazo y calidad.
16. Aprobación de Planes de Beneficio, y brindar apoyo en aprobación de producción del área.
17. Carga de archivo de Operaciones entrantes, Scra y Esa del ciclo del SEC, a nivel de pen 2000.
18. Elaborar informe de modificación de datos personales.
19. Revisar y conciliar la información remitida a los convenios.
20. Coordinación del proceso de digitalización de expedientes,
21. Revisión y aprobación de los cálculos para el pago de comisiones
22. Recibir, analizar, investigar y elaborar las respuestas relacionadas con consultas o denuncias presentadas ante la SUPEN, tribunales, juzgados, contraloría de Servicios y cualquier otro ente competente, que por concepto de retiros realicen los afiliados.
23. Dar seguimiento y atención oportuna a las recomendaciones emitidas por la auditoría Interna y Externa, así como cualquier otra entidad competente, referentes al Área bajo su cargo.
24. Control y supervisión de activos asignados al personal del Área.
25. Supervisar el buen manejo de la documentación de archivo.
26. Mantener actualizado un inventario de expedientes y la gestión de reposición de contratos faltantes.
27. Digitalización y custodia de los expedientes de los afiliados.
28. Coordinación permanente con otras Áreas del Departamento o de otros Departamentos, para la efectiva atención de las labores y responsabilidades del Área.
29. Asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para el Área bajo su cargo.
30. Mantener un control permanente del cumplimiento de los reglamentos internos, por parte del personal a su cargo.
31. Velar por el cumplimiento de los contratos y servicios que se encuentren asignados a su Área de Trabajo.
32. Planificar y controlar el presupuesto requerido para el funcionamiento adecuado del Área.
33. Generación de información estadística y cualquier otro tipo de informe que le sea asignado, con información correcta para la toma de decisión.
34. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Estratégico y en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso a su cargo.
2. Mantener una estructura del Área acorde a las necesidades de la empresa.
3. Mantener un clima organizacional adecuado en el Área a su cargo.
4. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
5. Mantener actualizadas las políticas y procedimientos de su Área y asegurar el cumplimiento de los controles establecidos en cada uno de los procesos.
6. Asegurar el cumplimiento de todos los elementos evaluados en la Evaluación Cualitativa semestral aplicada por la SUPEN.
7. Identificación permanente y gestión efectiva de los riesgos del Área a su cargo.

8. Preparación y custodia de la documentación del proceso y velar por el cumplimiento de la seguridad de la información generada y a la que se tiene acceso en el Área.
9. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados a su Área.
10. Velar por el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados por el Área a su cargo y gestionar y coordinar las mejoras requeridas a los mismos.
11. Mantener depuradas las bases de datos en los procesos correspondientes a sus Áreas.
12. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de Área 1 recibe supervisión directa del Jefe de Área de Operaciones con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Supervisor de Área 1 ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar de Soporte, Auxiliar de Operaciones y Oficial Administrativo, con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada de forma que la información sea procesada y remitida correctamente.

Iniciativa: El Supervisor de Área 1 un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Supervisor de Área 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos contables y estadísticos.
- Conocimiento de la normativa relacionada con la Operadora y los Fondos de Pensión.
- Conocimientos de otras normativas aplicables a la empresa.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de personal.
- Habilidad para trabajar bajo presión.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Iniciativa
- Enfoque al cumplimiento de metas.
- Análisis numérico
- Actitud Proactiva
- Orientación hacia la calidad

Experiencia:

Tres años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

RETENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

CALL CENTER

Auxiliar de Soporte

Nombre del Puesto	Auxiliar de Soporte (Canales Digitales)
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente- Canales Digitales
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con la atención de los clientes de la Operadora además de brindar apoyo en tareas operativas y de control, a fin de brindar una atención personalizada y eficaz al cliente y cumplir con sus expectativas de servicio.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Recibir y evacuar consultas, tanto de clientes internos como externos, por vía telefónica, correo electrónico o WhatsApp, aplicando los procedimientos establecidos y manteniendo los principios la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Enviar estados de cuenta por correo electrónico o por fax según lo solicitado por los clientes internos o externos.
4. Dar seguimiento a las gestiones solicitadas por los clientes internos o externos y mantener informado a los clientes acerca del estatus de sus consultas.
5. Realizar la actualización de datos de los clientes, elaborar el reporte de actualizaciones y enviar a la jefatura correspondiente.
6. Promover entre los afiliados a otras Operadoras, el traslado de sus contratos, (pensión obligatoria, voluntaria, fondo de capitalización laboral), así como promover los aportes extraordinarios e incrementos de cuotas en cuentas ya existentes.
7. Comercializar los productos voluntarios y obligatorios que ofrece la Operadora.
8. Realizar llamadas telefónicas a los clientes a fin de actualizar y mantener los datos del afiliado actualizados para el envío de los estados de cuenta.
9. Realizar todo tipo de trámites que el afiliado se encuentre solicitando en aras de brindarle un servicio personalizado sin la necesidad de visitar una sucursal del Banco Popular y Desarrollo comunal o bien coordinar con el cliente y la sucursal para que se le atienda en la menor brevedad.
10. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
12. Realizar el control y documentación necesaria para los cobros de comisión de aumentos de aportes, reactivaciones, aportes extraordinarios y contratos voluntarios nuevos de los colaboradores de Canales Digitales.
13. Realizar el control y notificación (vía correo electrónico y sms) a los afiliados que deben hacer retiro de cheques en nuestras oficinas por concepto de pago en las gestiones de retiro.
14. Realizar el control y notificación (vía correo electrónico) a los afiliados acerca de las respuestas de boletas de gestión que se realizan en Canales Digitales.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a brindar una atención ágil, eficiente y personalizada al cliente.
2. Brindar servicio a los clientes, donde la percepción de este siempre sea un buen servicio al cliente.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte Canales Digitales recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 Canales Digitales con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte Canales Digitales realiza una función de carácter operativa donde debe apearse a las directrices del puesto, se requiere de un grado de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El Auxiliar de Soporte Canales Digitales requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Conocimiento en técnicas de atención telefónica.
- Manejo y trato en clientes difíciles.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Colaboración.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Trabajo en equipo.

Experiencia:

Deseable: Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo

Oficial de Call Center

Nombre del Puesto	Oficial de Call Center Canales Digitales
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Call Center Canales Digitales

Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con la atención de los clientes de la Operadora, a fin de brindar una atención personalizada y eficaz al cliente y cumplir con sus expectativas de servicio.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Recibir y evacuar consultas, tanto de clientes internos como externos, por vía telefónica, correo electrónico o WhatsApp, aplicando los procedimientos establecidos y manteniendo los principios la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Enviar estados de cuenta por correo electrónico o por fax según lo solicitado por los clientes internos o externos.
4. Dar seguimiento a las gestiones solicitadas por los clientes internos o externos y mantener informado a los clientes acerca del estatus de sus consultas.
5. Realizar la actualización de datos de los clientes, elaborar el reporte de actualizaciones y enviar a la jefatura correspondiente.
6. Promover entre los afiliados a otras Operadoras, el traslado de sus contratos, (pensión obligatoria, voluntaria, fondo de capitalización laboral), así como promover los aportes extraordinarios e incrementos de cuotas en cuentas ya existentes.
7. Comercializar los productos voluntarios y obligatorios que ofrece la Operadora.
8. Realizar llamadas telefónicas a los clientes a fin de confirmar retiros o documentación requerida para los mismos.
9. Realizar Adendum de modificación de contrato y actualización de la política 8204.
10. Participar en las encuestas que promueva la Contraloría de Servicios, con la finalidad de evaluar la percepción que tienen los clientes acerca del servicio que brinda Popular Pensiones.
11. Realizar campañas de llamadas salientes que remiten otras áreas de la Operadora
12. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
14. Realizar llamadas telefónicas a los clientes a fin de actualizar y mantener los datos del afiliado actualizados para el envío de los estados de cuenta.
15. Realizar la correcta atención de los tramites y gestiones de retiros de los afiliados de acuerdo con el procedimiento “PRO-10-4-7-2-21 Proceso Operativo Canales Digitales para la atención de los canales de contacto”
16. Descargar, Revisar y remitir las gestiones de Actualizaciones de Datos, Rop, Quinquenio y de Afiliaciones que ingresan mediante la página web.
17. Descargar, Revisar y gestionar los tramites de Ruptura laboral, Incrementos de Aporte y Voluntarios que ingresan por la página web y mediante el Call Center Externo de acuerdo con el

procedimiento “PRO-10-4-7-2-21 Proceso Operativo Canales Digitales para la atención de los canales de contacto”

18. Descargar, revisar y gestionar las consultas que ingresan mediante la página web y el Call Center Externo de acuerdo con el procedimiento “PRO-10-4-7-2-21 Proceso Operativo Canales Digitales para la atención de los canales de contacto”

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a brindar una atención ágil y eficiente al cliente.
2. Brindar servicio a los clientes, donde la percepción de este siempre sea un buen servicio al cliente.
3. Dar atención a las consultas y gestiones que ingresan por medio del sitio WEB.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Call Center Canales Digitales recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial de Call Center Canales Digitales realiza una función de carácter operativa donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de un grado de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El Oficial de Call Center Canales Digitales requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones.

Formación Académica:

- Bachiller en educación media.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente con conocimientos de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Conocimiento en técnicas de atención telefónica.
- Manejo y trato de clientes difíciles.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Colaboración.
- Manejo del stress.
- Trabajo en equipo.
- Puntualidad.
- Creatividad
- Respeto hacia los demás.
- Disponibilidad de tiempo para trabajar fuera de la jornada laboral

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales de call center o servicio al cliente y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Oficial de Servicios 2

Nombre del Puesto	Oficial de Servicios 2
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente- Canales Digitales
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con el análisis de la calidad y la mejora del servicio y la atención de los clientes de la Operadora, por medio del Call Center, correo electrónico, WhatsApp y Call Center Externo.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Realizar el control de calidad definido en el procedimiento PRO-10-4-7-2-21.
3. Solicitar a los canales de correo electrónico y WhatsApp la información necesaria para evaluar la calidad del servicio.
4. Realizar una reunión mensual con cada uno de los colaboradores sometidos a evaluación para dar la retroalimentación correspondiente y presentar el resultado de la evaluación.
5. Elaborar las minutas de las reuniones con cada colaborador y realizar un archivo de estas.
6. Dar seguimiento a cada uno de los compromisos de mejora realizados.
7. Realizar intervenciones en tiempo real de llamadas que ingresan a la central telefónica para la evaluación correspondiente.
8. Atender las consultas de los colaboradores relacionadas a la evaluación, coaching.
9. Mantener informado a los colaboradores de los avances realizados.

10. Velar por la adecuada atención de los afiliados, aplicando los estándares de atención al cliente universalmente correctos, así como la aplicación de los protocolos y guías de atención internas.
11. Identificar oportunidades de mejora y de capacitación para los colaboradores sometidos a evaluación.
12. Realizar capacitaciones al personal del área, con el fin de fortalecer deficiencias encontradas durante las intervenciones y monitoreos de calidad.
13. Confeccionar y entregar materiales para una mejor capacitación y atención a los usuarios de Canales Digitales.
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
15. Elaborar informes relacionados con sus funciones que el supervisor inmediato le solicite.
16. Informar al supervisor del Canales Digitales acerca de cualquier falta grave en la atención y aplicación de los protocolos por parte de los colaboradores sometidos a evaluación.
17. Recibir, analizar y proponer mejoras en los procesos de atención a los afiliados a partir de las diferentes evaluaciones de servicio.
18. Investigar y elaborar respuestas relacionadas con las quejas, denuncia y consultas remitidas por la contraloría de servicios, así como las que ingresan directamente por parte de nuestros afiliados al departamento de retención y servicio al cliente, con el fin de lograr la satisfacción de nuestros afiliados y mejora en la percepción de ellos.
19. Dar seguimiento a los planes de acción realizados para el área, en materia de calidad del servicio.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable del monitoreo, revisión y análisis de la calidad en la atención de los afiliados que se brinda por medio del call center, correo electrónico y WhatsApp.
2. Es responsable de identificar, promover e informar al Supervisor de Área 1 Canales Digitales acerca de mejoras que se puedan realizar en el servicio al cliente que se brinda por medio del call center, correo electrónico y WhatsApp.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Servicios 2 recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 Canales Digitales con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo y dar las recomendaciones a los colaboradores supervisados.

Iniciativa: El Oficial de Servicios 2, desarrolla sus funciones en coordinación con el Supervisor de Área 1 Canales Digitales, no obstante, debe tener un alto grado de iniciativa, para identificar y promover mejorar en la atención de los afiliados.

Criterio: El Oficial de Servicios 2 requiere de criterio para anticiparse a problemas y aportar soluciones.

Formación Académica:

- Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Contar con conocimientos de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Conocimiento en técnicas de atención telefónica.
- Manejo y trato de clientes difíciles.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Colaboración.
- Manejo del stress.
- Trabajo en equipo.
- Puntualidad.
- Creatividad
- Respeto hacia los demás.
- Iniciativa.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales de call center o servicio al cliente y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Servicios Especiales

Nombre del Puesto	Servicios Especiales
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente -Canales Digitales
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con la atención de los clientes de la Operadora, a fin de brindar una atención personalizada y eficaz al cliente y cumplir con sus expectativas de servicio.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Recibir y evacuar consultas, tanto de clientes internos como externos, por vía telefónica, correo electrónico o WhatsApp, aplicando los procedimientos establecidos y manteniendo los principios la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Enviar estados de cuenta por correo electrónico o por fax según lo solicitado por los clientes internos o externos.
4. Dar seguimiento a las gestiones solicitadas por los clientes internos o externos y mantener informado a los clientes acerca del estatus de sus consultas.
5. Realizar la actualización de datos de los clientes, elaborar el reporte de actualizaciones y enviar a la jefatura correspondiente.
6. Promover entre los afiliados a otras Operadoras, el traslado de sus contratos, (pensión obligatoria, voluntaria, fondo de capitalización laboral), así como promover los aportes extraordinarios entre los afiliados voluntarios.
7. Realizar llamadas telefónicas a los clientes a fin de actualizar y mantener los datos del afiliado actualizados para el envío de los estados de cuenta.
8. Realizar todo tipo de trámites que el afiliado se encuentre solicitando en aras de brindarle un servicio personalizado sin la necesidad de visitar una sucursal del Banco Popular y Desarrollo comunal o bien coordinar con el cliente y la sucursal para que se le atienda en la menor brevedad.
9. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jeraarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a brindar una atención ágil, eficiente y personalizada al cliente.
2. Brindar servicio a los clientes, donde la percepción de este siempre sea un buen servicio al cliente.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El puesto de Servicios Especiales recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 Canales Digitales con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El puesto de Servicios Especiales realiza una función de carácter operativa donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de un grado de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El puesto de Servicios Especiales requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Contar preferiblemente con conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Conocimiento en técnicas de atención telefónica.
- Manejo y trato en clientes difíciles.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Colaboración.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Trabajo en equipo.

Experiencia:

Deseable: Contar con un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Supervisor de Área 1

Nombre del Puesto	Supervisor de Área 1
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Call Center Canales Digitales
Personal a Cargo	Auxiliar de Soporte, Oficial de Canales Digitales y Oficial de Servicios 2
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las diversas actividades relacionadas con la correcta atención de los afiliados mediante los diferentes canales de servicio a su cargo (Call Center (interno y externo), Correo electrónico, WhatsApp, Página Web)

FUNCIONES

1. Organizar, coordinar y supervisar las actividades desarrolladas por el personal bajo su responsabilidad.
2. Planificar y asesorar al personal bajo su responsabilidad, así como a clientes internos y externos en las materias bajo su competencia profesional y laboral, atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
3. Incentivar al personal a su cargo, a la comercialización de los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
4. Incentivar al personal a su cargo, a realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
5. Participar en el desarrollo, mantenimiento, mejora continua e identificación de riesgos de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulen su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
6. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
7. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en su área que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
8. Realizar funciones administrativas, tales como: activos asignados, documentos físicos y electrónicos que se generen; cumplimiento del personal de los horarios establecidos y demás actividades asignadas por su superior inmediato.
9. Controlar y supervisar el buen uso de los recursos de la institución y que estos no sean MAL utilizados según los acatamientos internos de la empresa.
10. Coordinar para que las gestiones y solicitudes de los clientes internos y externos sean atendidas oportunamente de acuerdo a los estándares de servicio establecidos.
11. Velar por que las atenciones de las consultas realizadas por los afiliados sean realizadas dentro del plazo establecido por las disposiciones vigentes en esa materia, según lo normado por parte de las reglamentaciones vigentes con el fin de que éstas sean atendidas a la mayor brevedad, de esta manera no incumplir con estos lineamientos evitando sanciones de los entes reguladores.
12. Supervisar que la revisión de la página web se realice en las horas establecidas con el fin de velar por el buen funcionamiento.
13. Coordinar para que las consultas que ingresan al correo de Popular Pensiones y Chat sean atendidas en el plazo establecido.
14. Coordinar y velar por que las campañas de llamadas salientes se realicen en función de lo solicitado, y que éstas logren un porcentaje de efectividad cada vez mejorado y se utilicen la mayor cantidad de canales para cumplir con lo normado con relación a la comunicación del afiliado.
15. Supervisar y velar por que los datos de los clientes que se atienden sean actualizados correctamente se pasen según el tiempo normado al departamento encargado, esto con el fin de cumplir con lo que establece la normativa para la comunicación y recepción de los estados de cuenta a los clientes.

16. Generar, desarrollar y controlar planes de acción a partir de las diferentes encuestas de servicio y evaluación de satisfacción al cliente, esto para la mejora en la atención de nuestros clientes.
17. Coordinar la atención y respuestas relacionadas con las quejas, denuncia y consultas remitidas por la contraloría de servicios, así como las que ingresan directamente por parte de nuestros afiliados al departamento de retención y servicio al cliente, con el fin de lograr la satisfacción de nuestros afiliados y mejora en la percepción de ellos.
18. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
19. Coordinar las nuevas aplicaciones informáticas con el Departamento de Tecnología de Información.
20. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
21. Dar seguimiento y atención oportuna a las recomendaciones emitidas por la auditoría Interna y Externa, en conjunto con la jefatura inmediata, así como cualquier otra entidad competente, referentes al Área bajo su cargo.
22. Coordinación permanente con otras Áreas del Departamento o de otros Departamentos, para la efectiva atención de las labores y responsabilidades del Área.
23. Asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para el Área bajo su cargo.
24. Mantener un control permanente del cumplimiento de los reglamentos internos, por parte del personal a su cargo.
25. Planificar y controlar el presupuesto requerido para el funcionamiento adecuado del Área.
26. Coordinar y elaborar los documentos necesarios para la contratación de servicios que mejoren la atención de los canales a cargo.
27. Planificar, controlar y dar visto bueno a las vacaciones del personal a cargo.
28. Identificar los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
29. Establecer y ejecutar las acciones que permitan la mitigación de los riesgos identificados en cada proceso de la dependencia bajo su responsabilidad

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.
2. Mantener una estructura del Área acorde a las necesidades de la empresa.
3. Mantener un clima organizacional adecuado en el Área a su cargo.
4. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
5. Mantener actualizadas las políticas y procedimientos de su Área y asegurar el cumplimiento de los controles establecidos.
6. Identificación permanente y gestión efectiva de los riesgos del Área a su cargo.
7. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados a su Área.
8. Velar por el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados por el Área a su cargo y gestionar y coordinar las mejoras requeridas a los mismos.
9. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Supervisor de Área 1 Canales Digitales recibe supervisión directa del Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Supervisor de Área 1 Canales Digitales ejerce supervisión directa sobre los puestos de Oficial de Call Center, Auxiliar de Soporte y Oficial de Servicios 2 (Analista de Calidad) con el propósito de evaluar la gestión realizada de forma que la información sea procesada y remitida correctamente.

Iniciativa: Supervisor de Área 1 Canales Digitales requiere de un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: Supervisor de Área 1 Canales Digitales requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Disponibilidad: Supervisor de Área 1 Canales Digitales requiere contar con disponibilidad para rotaciones, atención de puestos en el mismo nivel en casos que la empresa requiera por condiciones especiales.

Formación Académica:

- Licenciatura en carrera afín a las ciencias sociales: Administración de Empresas (Negocios) con énfasis en Finanzas, Mercadeo, Banca o Contabilidad, Economía, Administración Pública, Contaduría, Comercio Internacional, Comunicación con énfasis en Mercadeo y/o Publicidad, Relaciones Públicas, Sociología, Psicología, Ingeniería Industrial u otra carrera que sea afín a las funciones del cargo.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en procesos de call center o atención telefónica.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.
- Toma de decisiones
- Capacidad de análisis

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Integridad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Auto supervisión
- Capacidad para toma de decisiones

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales administrativas, manejo de personal y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

GESTIONES COMPLEMENTARIAS

Auxiliar de Soporte (Actualizaciones 8204)

Nombre del Puesto	Auxiliar de Soporte (Actualizaciones 8204)
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con la actualización de datos de los afiliados a Popular Pensiones en cumplimiento a la Ley 8204 y con el objetivo de brindarle un excelente servicio.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Actualizar los expedientes Políticas Conozca a su Cliente de los afiliados de la cartera de Fondos Voluntarios.
3. Realizar la revisión de calidad de la información en las actualizaciones de Políticas Conozca a su Cliente con la finalidad de cumplir con lo estipulado en normativa 8204.
4. Realizar la Debida Diligencia de CRS para los afiliados con residencia en países inscritos en el convenio.

5. Atención de requerimientos por aportes extraordinarios solicitados por Oficialía de Cumplimiento.
6. Elaborar el expediente de aprobación para la Relación Comercial con afiliados de Riesgo Alto.
7. Realizar Control de calidad de las actualizaciones realizadas por Call Center externo.
8. Atender los requerimientos de la Oficialía de Cumplimiento.
9. Atender el proceso de bloqueo y desbloqueo de los afiliados.
10. Trasladar la documentación al área de Ingresos para su respectivo trámite o en su efecto si existen inconsistencias se traslada al responsable de la gestión.
11. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
12. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen al procesamiento de actualización de datos de los afiliados.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte realiza una función de carácter operativa donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de un grado de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Habilidad numérica.

- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Orientación al servicio.

Experiencia:

Deseable: Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo

Auxiliar de Soporte (Estados de Cuenta)

Nombre del Puesto	Auxiliar de Soporte (Estados de Cuenta)
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con el envío de estados de cuenta y actualización de información de los afiliados de la Operadora, con el fin de mejorar el servicio en la entrega de los estados de cuenta electrónicamente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Realizar la revisión de los estados de cuenta para el envío masivo mensual de estados de cuenta mediante correo electrónico.
3. Realizar los reportes requeridos por la jefatura, que en materia de sus funciones le correspondan.
4. Realizar la inclusión de la información de rentabilidad de comisión sobre saldo/rendimiento del mes a revisar en sistema PEN 2000, una vez publicado en la página de SUPEN.

5. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
6. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
7. Realizar llamadas o atender respuestas de correo por parte de la jefatura inmediata, referente para el envío de estados de cuenta.
8. Realizar la confección y el envío diario de comunicado de campañas SMS con el fin de comunicar efectivamente información a los afiliados.
9. Realizar la confección y el envío diario de comunicado de campañas por la herramienta de notificaciones con el fin de comunicar efectivamente información a los afiliados.
10. Cargar archivos de actualización de datos Página WEB.
11. Realizar control de calidad de actualizaciones, realizadas por call center externo.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen al envío de estados de cuenta a los afiliados.
2. Es responsable de comunicado de información vía SMS a los afiliados.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte realiza una función de carácter operativa donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de un grado de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Dominio de Easy CRM.

Habilidades Especiales:

- Habilidad numérica.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Orientación al servicio.

Experiencia:

Deseable: Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo

Auxiliar de Soporte (Gestiones Complementarias)

Nombre del Puesto	Auxiliar de Soporte (Gestiones complementarias)
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo y operativas relacionadas a recepción, seguimiento y control de boletas de gestión, adendum, TUDES, solicitudes de retiro con inconsistencias, pólizas de vida, boletas de libre transferencia y planes de beneficio, asegurándose que se tramiten eficiente y eficazmente en cumplimiento a la normativa vigente y los procedimientos internos, así como el archivo de gestión de los documentos que lo requieran.

FUNCIONES

1. Planifica y coordina el trabajo con su superior inmediato.
2. Recibe y evacúa consultas de clientes internos y externos, mediante vía telefónica, correo electrónico y de manera física; aplicando los procedimientos establecidos, manteniendo los principios de la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Se encarga de recibir y realizar los trámites complementarios, gestionándolos y dirigiendo los mismos a las áreas correspondientes (boletas de gestión, pólizas de vida, planes de beneficio, artículo 71 y LT)
4. Actualiza, organiza y procede a realizar el envío de los traslados físicos de Libre Transferencia a las operadoras de destino (Envío LT).
5. Realiza la elaboración de respuestas y solicitudes de cotización de los planes de beneficio; en caso de brindar respuestas de cotización una vez elaboradas procede a enviar de manera física a las operadoras correspondientes.
6. Se encarga de elaborar las respuestas a las notas con solicitudes o dudas de los afiliados en cuanto a trámites, notas de juzgado, certificaciones. Los anteriores se reciben mediante las boletas de gestión.
7. Remitir al Departamento de Operaciones las gestiones que requieren su atención (pagos de planes de beneficio, aplicaciones artículo 71)
8. Lleva el control actualizado de la bitácora de boletas de gestión en trámite.
9. Lleva el control actualizado de la bitácora de Libre Transferencia en trámite.
10. Se encarga de realizar los trámites y gestiones pertinentes al reclamo de las pólizas de vida de los afiliados, en coordinación con Popular Seguros. (se remiten formularios, finiquitos, gestiones de pago)
11. Recibe y realiza las gestiones correspondientes de los títulos TUDES (investigación, solicitud de traslado y cancelación del título).
12. Realizar las certificaciones correspondientes al departamento de Retención y Servicio al Cliente.
13. Cumplir con los plazos establecidos en los procedimientos correspondientes para cada gestión y trámites a realizar.
14. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jерarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades administrativas y operativas que contribuyen a la debida atención de solicitudes realizadas por los clientes.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte realiza una función de carácter administrativa, operativa y de servicios donde debe apearse a las directrices del puesto, se requiere de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente con conocimientos de la ley 7983 y su Reglamento.
- Preferiblemente con alto dominio de la Ley 8204 y la Guía Conozca a su Cliente.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Orden.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Actitud proactiva.
- Orientación a la calidad.
- Capacidad de concentración.
- Agilidad y precisión.
- Minuciosidad.
- Compromiso.
- Orientación en Servicio al cliente.
- Capacidad en solución de problemas.
- Orientación hacia la calidad y cumplimiento.
- Capacidad de análisis.
- Manejo de conflictos.
- Persona que preste atención a detalles y calidad en su trabajo.
- Disponibilidad cuando se requiera.

Experiencia:

Deseable: Contar con un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Auxiliar de Soporte (Planes de Beneficios)

Nombre del Puesto	Auxiliar de Soporte (Planes de beneficios)
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo, operativas, normativas y de servicio relacionadas a la concesión de beneficios del Régimen Obligatorio de Pensiones, en el seguimiento y gestión de los trámites que aplican para suscribir un plan de beneficios en cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Planifica y coordina el trabajo con su superior inmediato.
2. Recibe y evacúa consultas de clientes internos y externos, mediante vía telefónica, correo electrónico y de manera física; aplicando los procedimientos establecidos, manteniendo los principios de la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Realiza la elaboración de respuestas y solicitudes de cotización de los planes de beneficio; en caso de brindar respuestas de cotización una vez elaboradas procede a enviar de manera física a las operadoras correspondientes.
4. Incluir contratos de planes de beneficio, mediante la herramienta de Pension2000, ejecutando cambios en modalidades de pago, cambios de cuentas de clientes, etc.)
5. Mensualmente realiza el proceso para la campaña de recálculos de planes de beneficio.
6. Realiza a inicios de cada mes los recálculos para el cambio de montos en rentas permanentes y retiros programados de los planes de beneficio.
7. Diariamente realiza Vanus de conformación para los planes de beneficio de capital conformado.
8. Realiza la inclusión de addendum (inclusión de los beneficiarios de las personas que acceden al pago de los planes a causa de la defunción de los afiliados)
9. Gestionar los comunicados vía correo electrónico, llamadas, correo físico o SMS, notificando los avances en el proceso de Planes de Beneficios (Planes de Beneficio, conformación de los fondos, apertura de los trámites y procesos de selección)
10. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades administrativas y operativas que contribuyen a la debida atención del proceso de planes de beneficios.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte realiza una función de carácter administrativa, operativa y de servicios donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente con conocimientos de la ley 7983 y su Reglamento.
- Preferiblemente con alto dominio de la Ley 8204 y la Guía Conozca a su Cliente.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Administración del tiempo.
- Orden.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Actitud proactiva.
- Orientación a la calidad.
- Capacidad de concentración.
- Agilidad y precisión.
- Minuciosidad.
- Compromiso.

- Orientación en Servicio al cliente.
- Capacidad en solución de problemas.
- Orientación hacia la calidad y cumplimiento.
- Capacidad de análisis.
- Manejo de conflictos.
- Persona que preste atención a detalles y calidad en su trabajo.
- Disponibilidad cuando se requiera.

Experiencia:

Deseable: Contar con un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Oficial de Servicio 2 (Gestor de Beneficio)

Nombre del Puesto	Oficial de Servicios 2 (Gestor de Beneficio)
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, supervisar y controlar las diferentes actividades relacionadas con atención de las diferentes actividades derivadas de los trámites complementarios: boletas de gestión, documentos de libre transferencia, TUDES, artículos 71, certificaciones, pólizas de vida y el proceso de planes de beneficio.

FUNCIONES

- 1- Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades técnicas y administrativas del personal a cargo del proceso de Planes de Beneficio y Atención de trámites complementarios en conjunto con su superior inmediato.
- 2- Velar y dar seguimiento a la atención y consultas realizadas por los afiliados respecto a trámites complementarios: boletas de gestión, TUDES, pólizas, certificaciones y planes de beneficio para que los mismos se procesen dentro del plazo establecido, en concordancia con la normativa vigente.
- 3- Atender y dar seguimiento a las consultas y quejas de afiliados que ingresan mediante correo electrónico o documento formal por parte de la Superintendencia de Pensiones y/ Gerencia General.
- 4- Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso de planes de beneficio y trámites complementarios, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.

- 5- Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos de planes de beneficio y trámites complementarios.
- 6- Gestionar los traslados de fondos voluntarios (B-A).
- 7- Atender y dar seguimiento al proceso de las encuestas de libre transferencia (salientes y entrantes) y encuestas de satisfacción.
- 8- Inclusión y atención de requerimientos del área.
- 9- Realizar la revisión de la información de rentabilidad de comisión sobre saldo/rendimiento del mes a revisar en sistema PEN 2000, una vez publicado en la página de SUPEN.
- 10- Promover las mejoras que, en coordinación con su supervisor, se consideren importantes para la mejora del proceso.
- 11- Atender consultas y solicitudes realizadas por los ejecutivos de las plataformas de servicio y otras áreas de la Dirección.
- 12- Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
- 13- Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Servicios 2 recibe supervisión directa del Supervisor de área 1 Gestiones Complementarias con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial de Servicios 2 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Oficial de Servicios 2 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Disponibilidad: El Oficial de Servicios 2 requiere contar con disponibilidad para rotaciones, atención de puestos en el mismo nivel en casos que la empresa requiera por condiciones especiales.

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Nivel Avanzado del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

HABILIDADES ESPECIALES:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de personal.
- Ser analítico.

COMPETENCIAS:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Iniciativa

Experiencia:

Dos años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Oficial de Servicio 2 (Planes de Beneficio)

Nombre del Puesto	Oficial de Servicios 2 (Planes de Beneficio)
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo, operativas, normativas y de servicio relacionadas a la concesión de beneficios del Régimen Obligatorio de Pensiones, en el seguimiento y control de los trámites que aplican para suscribir un plan de beneficios en cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Recibir y evacuar consultas, tanto de clientes internos como externos, por vía telefónica o correo electrónico, aplicando los procedimientos establecidos y manteniendo los principios la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Recibir los casos que apliquen para plan de beneficio y gestionar los cálculos de las modalidades.
4. Velar porque se realicen las respectivas llamadas telefónicas o comunicados vía correo electrónico, correo físico o SMS, notificando los avances en el proceso de Planes de Beneficios.
5. Velar por el cumplimiento de los plazos respecto a las cotizaciones de los Planes de Beneficios con las respectivas entidades.
6. Velar por que la asignación del contrato de PB se realice en el plazo establecido por la normativa.
7. Gestionar el re-cálculo de los contratos de Plan de Beneficios que administra la operadora, en el plazo establecido por la normativa.
8. Realizar cambios de cuenta cliente de los planes de beneficios.
9. Inactivar contratos en caso de fallecimiento del afiliado o beneficiario, así como también, en casos de cambio de modalidad.
10. Ingresar al sistema y gestionar con el departamento de T.I la inclusión correcta de los contratos de Planes de Beneficio nuevos.
11. Verificar y realizar oficios si aplican para retiro total (reajuste de pensión, nuevos beneficiarios en el régimen)
12. Verificar y realizar oficios para el traslado de los recursos del fondo ROP al fondo PB, en caso de cese de funciones de afiliados o remanentes.
13. Registrar y actualizar los diferentes controles y bitácoras del proceso.
14. Coordinar que las actividades relacionadas con el proceso de planes de beneficio, cumplan con la normativa vigente.
15. Gestionar el proceso de traslados de planes de beneficios (entrantes y salientes).
16. Atención de casos correspondientes al artículo 14.
17. Realizar y atender las pruebas de requerimientos que acorde a sus funciones correspondan.
18. Revisar y realizar los ajustes a los planes de beneficios, según la documentación presentada por los afiliados.
19. Promover las mejoras que, en coordinación con su supervisor, se consideren importantes para la mejora del proceso.
20. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jeraarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
21. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades administrativas, operativas y de servicios que contribuyen a la debida atención de los trámites realizados por los clientes, manteniendo los estándares de servicio y normativos.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Servicios 2 recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial de Servicios 2 realiza una función de carácter administrativa, operativa y de servicios donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El Oficial de Servicios 2 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, así mismo debe contar con facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con el proceso de concesión de los beneficios.

Formación Académica:

- Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Conocimiento sobre el Reglamento de beneficios del régimen de capitalización individual.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Capacidad de análisis y solución de problemas.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Orientación al servicio.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Servicios Especiales

Nombre del Puesto	Servicios Especiales
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con la atención de los clientes de la Operadora, a fin de brindar una atención personalizada y eficaz al cliente y cumplir con sus expectativas de servicio.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Recibir y evacuar consultas, tanto de clientes internos como externos, por vía telefónica, correo electrónico o WhatsApp, aplicando los procedimientos establecidos y manteniendo los principios la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Realiza la elaboración de respuestas y solicitudes de cotización de los planes de beneficio; en caso de brindar respuestas de cotización una vez elaboradas procede a enviar de manera física a las operadoras correspondientes.
4. Incluir contratos de planes de beneficio, mediante la herramienta de Pension2000, ejecutando cambios en modalidades de pago, cambios de cuentas de clientes, etc.)
5. Mensualmente realiza el proceso para la campaña de recálculos de planes de beneficio.
6. Realiza a inicios de cada mes los recálculos para el cambio de montos en rentas permanentes y retiros programados de los planes de beneficio.
7. Diariamente realiza Vanus de conformación para los planes de beneficio de capital conformado.
8. Realiza la inclusión de addendum (inclusión de los beneficiarios de las personas que acceden al pago de los planes a causa de la defunción de los afiliados)
9. Gestionar los comunicados vía correo electrónico, llamadas, correo físico o SMS, notificando los avances en el proceso de Planes de Beneficios (Planes de Beneficio, conformación de los fondos, apertura de los trámites y procesos de selección)
10. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades administrativas y operativas que contribuyen a la debida atención del proceso de planes de beneficios.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El puesto de Servicios Especiales recibe supervisión directa del Supervisor de área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El puesto de Servicios Especiales realiza una función de carácter operativa donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de un grado de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El puesto de Servicios ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Contar preferiblemente con conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Conocimiento en técnicas de atención telefónica.
- Manejo y trato en clientes difíciles.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Colaboración.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Trabajo en equipo.

Experiencia:

Deseable: Contar con un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Supervisor de Área 1

Nombre del Puesto	Supervisor de Área 1
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Gestiones Complementarias
Personal a Cargo	Auxiliar de Soporte y Oficial de Servicios 2
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, supervisar y controlar las diferentes actividades relacionadas con la atención de trámites y solicitudes de los afiliados, actualización de información y envío de Estados de cuenta masivos de los afiliados de Popular Pensiones, asegurándose que se procesen eficiente y eficazmente en cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades técnicas y administrativas del personal a su cargo en conjunto con su superior inmediato.
2. Planificar, coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la debida actualización de datos según la Ley 8204, envío masivo de Estados de cuenta y la inclusión de todo lo relacionado a gestiones de planes de beneficios.
3. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno
4. Identificar los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
5. Establecer y ejecutar las acciones que permitan la mitigación de los riesgos identificados en cada proceso de la dependencia bajo su responsabilidad
6. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
7. Coordinar la recepción de la documentación (Actualización Políticas Conozca a su cliente), realizados por las diferentes plataformas de servicio, alrededor de todo el país.
8. Controlar y velar por el buen desempeño del personal que ejecuta los procesos de las actualizaciones de datos de los afiliados.
9. Coordinar, supervisar y asesorar el proceso de revisión, e inclusión de las actualizaciones de los afiliados.
10. Atender alertas de afiliados que requieren autorización de gerencia para mantener la relación comercial.

11. Atender solicitudes de documentación de la oficialía de cumplimiento
12. Elaborar y revisar el presupuesto ordinario y extraordinario del área.
13. Velar que en todos los procesos se apeguen al cumplimiento de la Ley 8204, 7983 y las disposiciones internas, establecidas para evitar el riesgo de error en las revisiones del Ente Supervisor.
14. Elaborar y actualizar procedimientos que corresponden al área de Gestiones Complementarias.
15. Atender las observaciones realizadas por la auditoría interna y externa.
16. Desarrollar una excelente comunicación entre el área y otros departamentos involucrados en la gestión.
17. Velar por el orden en el manejo de la documentación.
18. Coordinar la preparación de la base de datos al Call Center Interno y externo para la actualización de los expedientes de los afiliados de la Operadora.
19. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
20. Revisar los aportes y rendimientos de los estados de cuenta de los afiliados de manera que estos concuerden con el saldo final.
21. Realizar el envío masivo mensual de estados de cuenta mediante correo electrónico y realizar el seguimiento del mismo.
22. Realizar el envío de campañas masivas de comunicación mediante correo electrónico y realizar el seguimiento del mismo.
23. Realizar el envío masivo de SMS y realizar el seguimiento del mismo.
24. Coordinar las nuevas aplicaciones informáticas con el Departamento de Tecnología de Información.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de Área 1 recibe supervisión directa del Jefe de Área de Retención y Servicio al Cliente con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Supervisor de Área 1 ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliar de Soporte y Oficial de Servicios 2 con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada de forma que la información sea procesada y remitida correctamente.

Iniciativa: El Supervisor de Área 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Supervisor de Área 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carrera afín a las ciencias sociales.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones y de la Ley 8204.
- Manejo del Sistema Pensión 2000.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Habilidad numérica.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Iniciativa

Experiencia:

Tres años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

MANTENIMIENTO DE CARTERA

Auxiliar de Soporte (Administrativo)

Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente- Mantenimiento de Cartera
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores de soporte administrativo y operativo al área de Mantenimiento de Cartera, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos y metas definidas.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Apoyar la coordinación de diferentes actividades que se realizan en el área y brindar el seguimiento de las mismas.
3. Realizar labores administrativas y/o operativas que le sean asignadas, de acuerdo al cargo.
4. Archivar documentación del área.
5. Llevar el control, seguimiento y actualización de archivos de control que le sean asignados.
6. Realizar control de calidad en la bitácora de Visitas y Gestiones de los ejecutivos de Mantenimiento de Cartera.
7. Realizar y controlar la entrega de promocionales a los ejecutivos senior, junior y oficiales de servicio.
8. Crear, organizar y Mantener el control de archivo de viáticos.
9. Asignación de consecutivos de oficios.
10. Realizar y revisar el control de activos del área.
11. Revisar, gestionar y entregar la liquidación y adelantos de viáticos del área.
12. Realizar otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
13. Asesorar a clientes internos y externos en las materias bajo su competencia profesional y laboral, atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, oficios, informes, estadísticas y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de las actividades administrativas que contribuyan a la realización de los procesos del área y así en el cumplimiento de metas.
2. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento y dominio de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de pensiones.
- Preferiblemente manejo de sistemas de consultas tales como: pensión 2000, crm, Equifax, SICERE, Visión 2020, Apex.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Agilidad y precisión.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes

Competencias:

- Don de servicio.
- Colaboración.
- Orden.
- Trabajo en equipo.
- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Deseable: Un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Auxiliar de Soporte

Nombre del Puesto	Auxiliar de Soporte
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Mantenimiento de Cartera

Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Coordinador de Servicios
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con la atención del servicio en clientes de alto patrimonio de la Operadora a fin de brindar un efectivo y eficiente servicio.

Realizar diversas labores de carácter administrativo y operativo relacionado con los procesos del área, cumplimiento de metas, trámites, consultas y gestiones de los clientes y empresas, con el objetivo de dar soporte a las diferentes gestiones y procesos del departamento.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Apoyar la coordinación de diferentes actividades que se realizan en el departamento y brindar el seguimiento de las mismas.
3. Cumplir en todo momento mientras realiza las funciones establecidas en su trabajo con el Código de ética del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
4. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo, en los cuales se estudien los aspectos relacionados con las labores asignadas.
5. Realizar labores administrativas y/o operativas que le sean asignadas, de acuerdo al cargo.
6. Realizar visitas a empresas de alto patrimonio con el fin de brindarles información actualizada con respecto a sus fondos administrados por la Operadora.
7. Atender consultas telefónicas y electrónicas de la cartera de clientes asignada al Área de Mantenimiento de Cartera, así como de consultas a clientes internos o en forma personalizada y promover el uso y la adquisición de los servicios y productos que ofrece la Operadora.
8. Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos a la cartera de clientes asignada al Área de Mantenimiento de Cartera.
9. Efectuar la actualización de datos de los afiliados según los términos de la Ley 8204, atender casos de cumplimiento en los plazos establecidos para los diferentes procesos.
10. Mantener actualizadas la cartera de clientes asignada.
11. Brindar información concerniente a retiros, fondos, rendimientos, comisiones, utilidades y demás servicios de la Operadora y gestionar los trámites requeridos por los clientes de la cartera asignada.
12. Cumplir con los plazos de entrega de documentación y trámites de los clientes a los entes respectivos.
13. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
14. Realizar cualesquiera otras actividades que le sean asignadas.
15. Revisar e incluir las actualizaciones de datos y adendums de contratos.
16. Comercializar los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes, a los afiliados asignados a su cartera.

17. Realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
18. Revisar, gestionar y entregar los contratos nuevos que realice.
19. Efectuar gestiones de recaudación y reactivación de aportes.
20. Hacer revisiones de casos que le sean asignados.
21. Realizar la operativa de trámites de liquidaciones de los clientes de la cartera asignada.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a brindar un servicio ágil y eficiente mediante información actualizada al cliente.
2. Es responsable por la ejecución de las actividades administrativas que contribuyan a la realización de los procesos del área y así en el cumplimiento de metas del departamento.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar de Soporte recibe supervisión directa del Coordinador de Servicios con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar de Soporte requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar de Soporte ejecuta actividades variadas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas y detalladas, le corresponde resolver situaciones, en las cuales la solución posee un nivel determinado de complejidad para el cual el auxiliar de soporte debe de someterse a una constante curva de aprendizaje durante la ejecución de su puesto, para poder dar una respuesta completa y satisfactoria ante las diferentes situaciones que se presentan en su quehacer diario.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria y/o técnico medio en Ejecutivo para Centros de Servicios.

Formación Complementaria

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento y dominio de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Preferible contar con credencial de promotor de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Agilidad y precisión.

- Dominio de técnicas para la redacción de informes

Competencias:

- Don de servicio.
- Colaboración.
- Orden.
- Trabajo en equipo.
- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Deseable: Contar con un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Coordinador de Servicios

Nombre del Puesto	Coordinador de Servicios
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Mantenimiento de Cartera
Personal a Cargo	Auxiliares de Soporte
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, supervisar y controlar las diferentes actividades relacionadas con los procesos del departamento, como lo son, liquidaciones de retiros a afiliados, gestión de actualización, inclusión y aprobación de datos de la Ley #8204, Control Interno, controles y seguimiento de procesos, atención de solicitudes de otros departamentos, acompañamiento en visitas empresariales e individuales, entre otros.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades técnicas y administrativas del personal a su cargo.
2. Supervisar, controlar y asistir las labores del personal a cargo.

3. Revisar y evaluar el cumplimiento de las metas y el avance en la atención de la cartera del personal a su cargo.
4. Programar las visitas a las empresas de los auxiliares de soporte de Mantenimiento de Cartera, según coordinación con el área.
5. Mantener la agenda de salidas de los auxiliares de soporte actualizada.
6. Acompañamiento a los auxiliares de soporte en las visitas individuales y empresariales.
7. Organizar, coordinar y evaluar los planes, objetivos, metas de la dependencia bajo su responsabilidad, así como las actividades desarrolladas por el personal a su cargo, en conjunto con su superior inmediato.
8. Planificar, coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con los procesos del departamento.
9. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Cumplir en todo momento mientras realiza las funciones establecidas en su trabajo con el Código de ética del Conglomerado Financiero del Banco Popular.
11. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
12. Identificar las posibles mejoras en el servicio brindado a los clientes de la cartera de Gestión privada de Clientes.
13. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulan su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
14. Identificar y coordinar necesidades de capacitación y actualización continua para el personal a su cargo.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Coordinador de Servicios recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Coordinador de Servicios ejerce supervisión directa sobre los puestos de Auxiliares de Soporte de Mantenimiento de Cartera, con el propósito de evaluar que la gestión realizada sea la correcta.

Iniciativa: El Supervisor de Área 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Coordinador de Servicios requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, asimismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Bachiller universitario en carrera afín a las ciencias sociales: Administración de Empresas (Negocios) con énfasis en Finanzas, Mercadeo, Banca o Contabilidad, Economía, Administración Pública, Contaduría, Comercio Internacional, Comunicación con énfasis en Mercadeo y/o Publicidad, Relaciones Públicas, Sociología, Psicología, Ingeniería Industrial u otra carrera que sea afín a las funciones del cargo.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en procesos de servicio al cliente.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Integridad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Ejecutivo de Mantenimiento Senior

Nombre del Puesto	Ejecutivo de Mantenimiento Senior
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Mantenimiento de Cartera
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar una atención personalizada e integral a los clientes de alto patrimonio, y de calidad en la gestión de los trámites solicitados, según la cartera de clientes asignada por Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar gestiones diarias.
2. Mantener un control con el seguimiento de la cartera asignada en la cual se detallen las visitas, llamadas telefónicas, campañas mensuales y otras gestiones realizadas.
3. Atención de convenios empresariales y fondos especiales. Según corresponda se debe coordinar la entrega mensual o trimestral de estados consolidados de forma digital o física.
4. Coordinar las citas individuales o empresariales y preparar la información para los afiliados en relación al motivo de la visita.
5. Brindar atención telefónica o electrónica u otro medio por el cual se requiera de atención ya sea al cliente interno y externo.
6. Coordinar las visitas a las empresas, con el fin de atender a los afiliados y gestionar planes voluntarios.
7. Realizar la actualización de datos y justificación de aportes extraordinarios según los términos de la Ley 8204 a los clientes de alto patrimonio, clientes jurídicos y a personas expuestas políticamente.
8. Coordinar y ejecutar con las empresas charlas de asesoría sobre pensiones: planes voluntarios y obligatorios; prejubilados e inducciones.
9. Prospeccionar nuevas empresas para las negociaciones de planes colectivos.
10. Realizar los adendum, actualizaciones por servicio y Ley 8204, artículo 71, certificaciones en PEN 2000, generación de estados de cuenta.
11. Tramitar, incluir y procesar las solicitudes de retiro.
12. Comercializar los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
13. Realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
14. Promover en los clientes, el uso de los servicios que ofrece la Operadora.
15. Llenado de contratos voluntarios.
16. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
17. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
19. Capacitar a los clientes en el marco jurídico que regula el Sistema Nacional de Pensiones, así como brindar información general sobre los servicios que ofrece la Operadora.
20. Mantener un control mensual con el seguimiento de la cartera de clientes asignada, incluyendo: visitas, llamadas, campañas mensuales y otras gestiones realizadas. Apoyar las gestiones requeridas por el cliente, así como tramitar y supervisar la entrega puntual de estados de cuenta y documentación relacionada, a los clientes asignados.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Ejecutivo de Mantenimiento Senior recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de atender consultas específicas para brindar respuestas que satisfagan al cliente y mejorar la calidad del servicio.

Supervisión ejercida: El Ejecutivo de Mantenimiento Senior es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Ejecutivo de Mantenimiento Senior requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones a la cartera de clientes asignada. Asimismo, requiere iniciar contactos de ampliación de negociaciones en las empresas atendidas a fin de ampliar la gama de servicios que tenga el cliente con la Operadora.

Criterio: El Ejecutivo de Mantenimiento Senior requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas, conocimientos financieros y operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura en Administración de Empresas o carrera a fin a las ciencias sociales (Economía, Administración, Derecho, Relaciones Públicas, Mercadeo, Comercio Internacional, Relaciones Internacionales, Psicología) u otra que sea afín a las funciones del cargo.
- Incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Contar con credencial de SUPEN.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Conocimiento de economía y finanzas.
- Preferiblemente manejo de sistemas de consultas tales como: pensión 2000, crm, Equifax, SICERE, Visión 2020, Apex.

Habilidades Especiales:

- Buena presentación.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Conocimiento en técnicas de servicio y ventas.
- Conocimiento en técnicas de etiqueta y servicio al cliente.

Competencias:

- Actitud proactiva.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad de negociación y atención de conflictos.

- Facilidad de comunicación.

Experiencia requerida

Tres años de experiencia en temas asociados al mercado de pensiones complementarias y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Ejecutivo de Mantenimiento

Nombre del Puesto	Ejecutivo de Mantenimiento
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Mantenimiento de Cartera
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Promover, brindar información y atención personalizada a los clientes de alto patrimonio acerca de los productos y servicios de la Operadora. Según la cartera de clientes asignada por Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
3. Identificar oportunidades de negocio y al establecer contactos, comunicar a su jefatura inmediata sobre la forma de proceder.
4. Atender a clientes internos y externos vía telefónica, correo electrónico, o en forma personalizada y promover el uso y la adquisición de los servicios y productos que ofrece la Operadora.
5. Capacitar a los clientes en el marco jurídico que regula el Sistema Nacional de Pensiones, así como brindar información general sobre los servicios que ofrece la Operadora.
6. Mantener un control mensual con el seguimiento de la cartera de clientes asignada, incluyendo: visitas, llamadas, campañas mensuales y otras gestiones realizadas. Apoyar las gestiones requeridas por el cliente, así como tramitar y supervisar la entrega puntual de estados de cuenta y documentación relacionada, a los clientes asignados.
7. Cumplir con los deberes y las funciones que en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
8. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
9. Realizar actualización de datos y justificación de aportes extraordinarios según los términos de la Ley 8204 a los clientes de alto patrimonio, y a personas expuestas políticamente. Así como realizar los registros correspondientes en los sistemas indicados para dichas funciones.

10. Coordinar las visitas a las empresas, con el fin de atender consultas a los afiliados, y gestionar planes voluntarios.
11. Coordinar con las empresas charlas de Asesoría en Pensiones: Planes Voluntarios y Obligatorios, Prejubilados e Inducción.
12. Comercializar los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
13. Promover en los clientes, el uso de los servicios que ofrece la Operadora.
14. Realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
13. Incluir las gestiones en la bitácora de Informes y Gestiones de manera diaria.
14. Atención de quejas o solicitudes mediante las líneas de servicios, por parte de los afiliados asignados a la cartera del ejecutivo.
15. Realizar trámites de retiro, addendum, artículo 71 o cualquier trámite que requiera el cliente y realizar su debida inclusión en el sistema que corresponda.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Ejecutivo de Mantenimiento recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Ejecutivo de Mantenimiento requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Ejecutivo de Mantenimiento requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Bachillerato en Administración de Empresas o carrera a fin a las ciencias sociales (Economía, Administración, Derecho, Relaciones Públicas, Mercadeo, Comercio Internacional, Relaciones Internacionales, Psicología) u otra que sea afín a las funciones del cargo.
- Incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook)
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

- Contar con credencial de SUPEN
- Preferiblemente manejo de sistemas de consultas tales como: pensión 2000, crm, Equifax, SICERE, Visión 2020, Apex.

Habilidades Especiales:

- Buena presentación.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Conocimiento en técnicas de servicio o asesoría en ventas.

Competencias:

- Actitud proactiva.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad de negociación y atención de conflictos.
- Facilidad de comunicación.

Experiencia:

Dos años de experiencia en labores de servicio al cliente o ventas y conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Oficial de Servicios 2 (Administrativo)

Nombre del Puesto	Oficial de Servicios 2 (Administrativo)
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente- Mantenimiento de Cartera
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar diversas labores de carácter administrativo y operativo relacionado con los procesos del área, cumplimiento de metas, trámites, consultas y gestiones de los clientes y empresas, con el objetivo de dar soporte a las diferentes gestiones y procesos del departamento.

FUNCIONES

1. Coordinar procesos y actividades desarrolladas por el personal (oficiales, ejecutivos senior y junior) en conjunto con la jefatura inmediata.

2. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
3. Asesorar a clientes internos y externos en las materias bajo su competencia profesional y laboral, atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, oficios, informes, estadísticas y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
4. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulen su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
5. Realizar funciones administrativas, tales como: control de aportes (contratos nuevos, aumentos, reactivaciones y aportes extraordinarios, cobros de comisiones de los ejecutivos, generación y modificación de las carteras asignadas a los ejecutivos).
6. Velar por que las consultas que ingresan por medio de redes sociales sean atendidas en el plazo establecido.
7. Coordinar con diferentes áreas, todo tipo de trámites que el afiliado se encuentre solicitando en aras de brindarle un servicio personalizado.
8. Coordinar y velar por que las campañas de gestión de cobro se realicen en función de lo solicitado, y que éstas se logren en el plazo establecido, además de brindar respuesta de los resultados a la jefatura inmediata y áreas correspondientes.
9. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Inclusión, revisión y coordinación de nuevos requerimientos en los aplicativos con el Departamento de Tecnología de Información.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Servicios 2 recibe supervisión directa del Supervisor de área 1, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial de Servicios 2, requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y brindar un soporte al área de Mantenimiento de Cartera y jefatura inmediata.

Criterio: El Oficial de Servicios 2, requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, relacionados con su entorno.

Formación Académica:

Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en procesos de call center, atención telefónica y servicio al cliente.
- Contar con Credencial de SUPEN.
- Preferiblemente manejo de sistemas de consultas tales como: pensión 2000, crm, Equifax, SICERE, Visión 2020, Apex.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Integridad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Oficial de Servicios 2 (Ejecutiva)

Nombre del Puesto	Oficial de Servicios 2
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Mantenimiento de Cartera
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de carácter administrativo y operativo relacionado con los procesos del área, cumplimiento de metas, trámites, consultas y gestiones de los clientes y empresas, con el objetivo de dar soporte a las diferentes gestiones y procesos del departamento.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Programar las visitas a las empresas de los auxiliares de soporte de Mantenimiento de Cartera, según las solicitudes del personal.
3. Mantener la agenda de salidas de los auxiliares de soporte actualizada.
4. Mantener actualizadas la cartera de clientes asignada.
5. Elaborar informes de las actividades realizadas.
6. Brindar soporte a los diferentes procesos del área.
7. Realizar las llamadas de confirmación de retiros cuando así se le asigne.
8. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la jefatura.
9. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley general de Control Interno.
10. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
11. Comercializar los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes, a los afiliados asignados a su cartera.
12. Realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
13. Atender a clientes de su cartera asignada vía telefónica, correo electrónico, o en forma personalizada y promover el uso y la adquisición de los servicios y productos que ofrece la Operadora.
14. Efectuar la actualización de datos de los afiliados según los términos de la Ley 8204, atender casos de cumplimiento, cumpliendo con los plazos establecidos para los diferentes procesos.
15. Revisar e incluir las actualizaciones de datos y adendas de contratos.
16. Revisar, gestionar y entregar los contratos nuevos que realice.
17. Efectuar gestiones de recaudación y reactivación de aportes.
18. Realizar visitas a clientes de alto patrimonio con el fin de brindarles información actualizada con respecto a sus fondos administrados por la Operadora, cuando el negocio lo requiera.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1, con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para mejorar procesos y actividades y desarrollar técnicas para exponer cambios de normativa.

Criterio: Requiere de criterio para implementar recomendaciones y soluciones.

Formación Académica:

- Segundo año aprobado en la carrera de Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Preferiblemente con credencial de SUPEN.
- Preferiblemente manejo de sistemas de consultas tales como: pensión 2000, crm, Equifax, SICERE, Visión 2020, Apex.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Rapidez para digitar
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Orientación al servicio.

Experiencia requerida

Dos años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo y el mercado de pensiones.

Supervisor de Área

Nombre del Puesto	Supervisor de Área 1
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Mantenimiento de Cartera
Personal a Cargo	Auxiliares de Soporte, Coordinador de Servicios, Ejecutivo de Mantenimiento, Senior, Ejecutivo de Mantenimiento y Oficial de Servicios 2
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, supervisar y controlar las diferentes actividades relacionadas con los procesos del área con el fin de crear fidelidad, retención y rentabilización de la cartera de clientes de alto patrimonio de Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades técnicas y administrativas del personal a su cargo.
2. Revisar campañas que los ejecutivos formulan a los segmentos de clientes de alto valor para la retención y rentabilización de los mismos.
3. Soporte en atención de casos especiales de los ejecutivos a cargo.
4. Acompañamiento en apertura de negociaciones empresariales.
5. Incentivar al personal a su cargo, a la comercialización de los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
6. Incentivar al personal a su cargo, a realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
7. Organizar, coordinar y evaluar los planes, objetivos, metas del área a cargo, así como las actividades desarrolladas por el personal bajo su responsabilidad, en conjunto con su superior inmediato.
8. Colaborar en el establecimiento, mantenimiento, mejora y evaluación del sistema de control interno del proceso bajo su responsabilidad, así como en la ejecución de las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
9. Colaborar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
10. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en el área que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.
11. Revisar en conjunto con los ejecutivos el avance de atención de la cartera y el cumplimiento de las metas establecidas.
12. Acompañamiento a los ejecutivos en visitas a clientes de alto patrimonio.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
14. Identificar y coordinar necesidades de capacitación y actualización continua para el personal a su cargo.
15. Elaborar y actualizar los procedimientos del área a cargo en los plazos establecidos al efecto.
16. Coordinación y revisión en el proceso de preparación de información para las estadísticas.
17. Confección de estadísticas de avance.
18. Planificar y controlar el presupuesto requerido para el funcionamiento adecuado del Área.
19. Planificar, controlar y dar visto bueno a las vacaciones del personal a cargo.
20. Identificar los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
21. Establecer y ejecutar las acciones que permitan la mitigación de los riesgos identificados en cada proceso de la dependencia bajo su responsabilidad

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa del Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente con el propósito de brindar apoyo y dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Supervisor de Área 1 ejerce supervisión directa sobre los puestos de Ejecutivo de Mantenimiento Senior, Ejecutivo de Mantenimiento, Oficial de Servicios 2 y Auxiliares de Soporte, con el propósito de evaluar que la gestión realizada sea la correcta.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos, en procura de mantener la fidelidad y rentabilización de los clientes a través de un servicio diferenciado.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

- Licenciatura en Administración de Empresas o carrera afín a las ciencias sociales.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente manejo del idioma inglés.
- Conocimiento en economía y finanzas.
- Contar con credencial de SUPEN.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Técnicas de atención y servicio al cliente.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Pensamiento estratégico
- Proactividad
- Integridad

- Confidencialidad

Experiencia requerida

Tres años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo que incluyan la formulación y ejecución de políticas y procedimientos y manejo de personal.

PLATAFORMA DE SERVICIOS

Coordinador de Servicios

Nombre del Puesto	Coordinador de Servicios
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Plataforma de Servicios
Personal a Cargo	Oficial de Servicios 1 y Recepcionista
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, ejecutar, atender y velar por la ejecución de las diversas actividades relacionadas con las labores que se prestan en la plataforma de servicios y recepción ubicadas en las oficinas centrales de la operadora de pensiones y/o en las oficinas donde se asignen Ejecutivos de Servicio Sucursales.

FUNCIONES

1. Organizar, coordinar y supervisar las actividades desarrolladas por el personal bajo su responsabilidad en conjunto con su superior inmediato.
2. Asesorar al personal bajo su responsabilidad, así como a clientes internos y externos en las materias bajo su competencia profesional y laboral, atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
3. Incentivar al personal a su cargo, a la comercialización de los productos voluntarios que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
4. Incentivar al personal a su cargo, a realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
5. Participar en el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de los procedimientos y disposiciones administrativas que regulen su campo de acción y velar porque se lleven a cabo las políticas y los lineamientos emitidos por las autoridades superiores y entes reguladores.
6. Asistir a juntas, reuniones, seminarios y eventos y participar en comités o grupos de trabajo, así como otras actividades.
7. Revisar y aprobar los informes o reportes generados en su área que según las normas, políticas o procedimientos le correspondan.

8. Realizar funciones administrativas, tales como: activos asignados, documentos físicos y electrónicos que se generen; cumplimiento del personal de los horarios establecidos y demás actividades asignadas por su superior inmediato.
9. Elaborar el presupuesto del área en conjunto con la jefatura del área.
10. Dar seguimiento y velar por que los documentos que se procesan en la plataforma de servicios: addendums, boletas de gestión, retiros, contratos, incrementos y aportes extraordinarios para planes voluntarios y obligatorios, planes de beneficio, TUDES, pólizas de vida, actualizaciones y seguimientos de la ley 8204, libre transferencia, consultas generales se atiendan de manera oportuna.
11. Coordinar y controlar la atención del proceso de la Libre Transferencia.
12. Realizar y enviar los oficios respectivos con correcciones al Sistema Centralizado de Recaudación correspondientes a los ajustes por el proceso de la Libre Transferencia.
13. Confeccionar, controlar y asignar los formularios de contratos voluntarios y formularios de conozca su cliente.
14. Coordinar, controlar y aprobar la programación de vacaciones del personal a cargo.
15. Coordinar y supervisar la entrega de la documentación que se recibe en las plataformas de servicio o recepción, al área correspondiente.
16. Coordinar, supervisar, revisar y velar por el cumplimiento de la entrega de los reportes de las estadísticas con los datos de las encuestas de salidas de los afiliados de los fondos obligatorios y voluntarios. O cualquier encuesta en función al servicio ofrecido por la operadora de pensiones y solicitado por el superior inmediato.
17. Atender, dar respuesta y velar por el cumplimiento de las inconformidades y solicitudes realizadas por la Contraloría de Servicios y la Superintendencia de Pensiones, así como también las consultas realizadas por los afiliados dentro del plazo establecido por las disposiciones vigentes en esa materia.
18. Coordinar, tramitar y velar por el cumplimiento de los trámites que se requieran ante tributación directa y su respectiva gestión; así como el respectivo manejo de expedientes, en los casos que se requiera.
19. Coordinar la compra de suministros de la cafetería para los clientes en la plataforma de servicios de oficinas centrales.
20. Supervisar y atender los trámites y consultas realizadas por el personal de las agencias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
21. Supervisar y visitar a los Oficiales de Servicios 1, ubicados en las plataformas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
22. Supervisar, elaborar y tramitar las solicitudes de personal en caso de requerir la contratación de plazas vacantes del personal, así como también revisar los exámenes de las pruebas realizadas por los postulantes en caso de contratar una plaza vacante.
23. Coordinar, confeccionar y realizar las capacitaciones del personal a cargo.
24. Coordinar y elaborar reuniones periódicas con el personal a cargo para informar comunicados, disposiciones, acuerdos para el mejoramiento del clima organizacional.
25. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
26. Aplicar las encuestas de servicio en las diferentes plataformas, para evaluar la calidad del servicio brindado por los ejecutivos de servicio.
27. Presentar los resultados estadísticos de las encuestas de servicio aplicadas en las plataformas de servicio.

28. Identificar los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la dependencia bajo su responsabilidad.
29. Establecer y ejecutar las acciones que permitan la mitigación de los riesgos identificados en cada proceso de la dependencia bajo su responsabilidad
30. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del proceso a su cargo, planear, organizar, dirigir, coordinar supervisar y controlar actividades profesionales, técnicas y administrativas que le competen a su unidad a cargo, debe de prevenir y resolver situaciones diversas de manera oportuna y acertada, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Coordinador de Servicios recibe supervisión directa del Jefe de Área Retención y Servicio al Cliente con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Coordinador de Servicios ejerce supervisión directa sobre los puestos de Oficial de Servicios 1 y recepcionistas que le son asignados, con el propósito de evaluar la gestión realizada de forma que la información sea procesada y remitida correctamente.

Iniciativa: El Coordinador de Servicios requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Coordinador de Servicios requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Disponibilidad: Coordinador de Servicios requiere contar con disponibilidad para rotaciones, atención de puestos en el mismo nivel en casos que la empresa requiera por condiciones especiales.

Formación Académica:

- Bachiller universitario en carrera afín a las ciencias sociales: Administración de Empresas (Negocios) con énfasis en Finanzas, Mercadeo, Banca o Contabilidad, Economía, Administración Pública, Contaduría, Comercio Internacional, Comunicación con énfasis en Mercadeo y/o Publicidad, Relaciones Públicas, Sociología, Psicología, Ingeniería Industrial u otra carrera que sea afín a las funciones del cargo.

- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en procesos de servicio al cliente.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Integridad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Oficial de Servicios 1

Nombre del Puesto	Oficial de Servicios 1
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente-Plataforma de Servicios
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Coordinador de Servicios
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Promover, atender, brindar información y asesoría personalizada y oportuna a los afiliados y visitantes acerca de los productos y servicios que ofrece la operadora de pensiones en la plataforma de servicios de la oficina en la que se desempeña.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
3. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo, en los cuales se estudien los aspectos relacionados con las labores asignadas.
4. Atender a clientes internos y externos vía telefónica, correo electrónico, o en forma personalizada en la sucursal o plataforma de servicio, y promover el uso y la adquisición de los servicios y productos que ofrece la Operadora, así como el incremento de cuotas y aportes extraordinarios en cuentas ya existentes.
5. Realizar los trámites de traslados de contratos voluntarios y obligatorios a los clientes que así lo requieran.
6. Cumplir con las actualizaciones y seguimiento a los casos asignados de la Ley 8204, por el superior inmediato.
7. Capacitar a los clientes en el marco jurídico que regula el Sistema Nacional de Pensiones, así como brindar información general sobre los servicios y productos que ofrece la Operadora.
8. Gestionar y llevar control y seguimiento de los trámites realizados durante la jornada, entre ellos: addendums, boletas de gestión, retiros, contratos, incrementos y aportes extraordinarios para planes voluntarios y obligatorios, planes de beneficio, TUDES, pólizas de vida, actualizaciones y seguimientos de la ley 8204, libre transferencia, consultas generales.
9. Cumplir con los deberes y funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Cumplir y velar por el buen uso de los activos asignados por la operadora de pensiones y realizar las actas de devolución y cambio de activos en los casos que así se requiera.
11. Revisar, validar y escanear los poderes entregados por el Departamento de Ventas para el proceso de la Libre Transferencia.
12. Registrar en la bitácora de gestiones, todo trámite de atención al cliente.
13. Registrar en la bitácora los documentos recibidos por parte de los afiliados o terceros.
14. Dar apoyo a otras áreas en las funciones que se requieran.
15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del área, así como de la atención de los clientes por medio de las plataformas de servicio.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de Servicios 1 recibe supervisión directa del Coordinador de Servicios con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial de Servicios 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Oficial de Servicios 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Disponibilidad: El Oficial de Servicios 1 requiere contar con disponibilidad para rotaciones, atención de puestos en el mismo nivel por casos que la empresa requiera por condiciones especiales.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente con conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Buena presentación.
- Facilidad de expresión oral.
- Conocimiento en técnicas de servicio.
- Puntualidad

Competencias:

- Actitud proactiva.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad de negociación y atención de conflictos.
- Facilidad de comunicación.

Experiencia:

Un año de experiencia en el puesto o puestos de similares en laborales de servicio y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Recepcionista

Nombre del Puesto	Recepcionista
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente- Plataforma de Servicios
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Coordinador de Servicios
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Recibir, atender a los clientes y visitantes que ingresan a las oficinas centrales de la operadora de pensiones, así como también realizar las labores de carácter operativo que demande la recepción, con el objetivo de contribuir a que la atención al cliente se desarrolle de manera rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Atender la central telefónica, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda.
3. Realizar verificaciones del funcionamiento de la central telefónica.
4. Suministrar información variada y orientar físicamente (ubicación) a las personas que visitan la Operadora para que realicen sus trámites.
5. Llevar control de las personas que ingresan a la Operadora a través de la bitácora, con identificación, hora y trámite que va a realizar y la entrega de las fichas de atención para la plataforma de servicios.
6. Llevar control en bitácora de las personas con discapacidad, con el fin de remitirlo al final del mes al área encargada.
7. Llevar control de las personas que ingresan a la Operadora a través de la entrega de gafetes de identificación
8. Recibir, registrar, clasificar, sellar y distribuir la documentación recibida en el plazo establecido según procedimiento.
9. Apoyar a la jefatura inmediata en trámites, oficios, fotocopias, entrega de documentación interna, requisiciones de suministros de oficina, solicitudes de compra, archivo general de correspondencia y documentación, siguiendo los sistemas establecidos.
10. Participar en reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo, en los cuales se estudien los aspectos relacionados con las labores asignadas.
11. Cumplir con los deberes y funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jefe Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
12. Apoyar en la aplicación de encuestas a los clientes que visiten la plataforma de servicios,

13. Solicitar la actualización de datos de los clientes que visiten la plataforma que sean de afiliación automática.
14. Trasladar la documentación recibida en la recepción de Popular Pensiones al área correspondiente en los plazos establecidos según procedimiento.
15. Llevar control en bitácora de los afiliados automáticos y no afiliados, y remitir diariamente a la jefatura inmediata para el envío de la información.
16. Remitir estadísticas mensuales a la jefatura inmediata de las personas que visitaron las oficinas centrales de Popular Pensiones, cantidad de trámites, personas con discapacidad y llamadas trasladadas.
17. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la correcta atención de la central telefónica y de las personas que se presentan en la Operadora, así como el trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: La Recepcionista recibe supervisión directa del Coordinador de Servicios con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: La Recepcionista no requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: La Recepcionista ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente con conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Preferiblemente contar con credencial de SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Orientación de Servicio.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Un año de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Servicios Especiales

Nombre del Puesto	Servicios Especiales
Dirección	Dirección de Negocios
Área	Retención y Servicio al Cliente
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Coordinador de Servicios
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores relacionadas con la atención de los clientes de la Operadora, a fin de brindar una atención personalizada y eficaz al cliente y cumplir con sus expectativas de servicio.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Recibir y evacuar consultas, tanto de clientes internos como externos, por vía telefónica, correo electrónico o WhatsApp, aplicando los procedimientos establecidos y manteniendo los principios la veracidad, la claridad y la prontitud en el servicio, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes.
3. Enviar estados de cuenta por correo electrónico según lo solicitado por los clientes internos o externos.
4. Dar seguimiento a las gestiones solicitadas por los clientes internos o externos y mantener informado a los clientes acerca del estatus de sus consultas.

5. Realizar la actualización de datos de los clientes, elaborar el reporte de actualizaciones y enviar a la jefatura correspondiente.
6. Promover entre los afiliados a otras Operadoras, el traslado de sus contratos, (pensión obligatoria, voluntaria, fondo de capitalización laboral), así como promover los aportes extraordinarios entre los afiliados voluntarios.
7. Realizar llamadas telefónicas a los clientes a fin de actualizar y mantener los datos del afiliado actualizados para el envío de los estados de cuenta.
8. Realizar todo tipo de trámites que el afiliado se encuentre solicitando en aras de brindarle un servicio personalizado sin la necesidad de visitar una sucursal del Banco Popular y Desarrollo comunal o bien coordinar con el cliente y la sucursal para que se le atienda en la menor brevedad.
9. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jierarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a brindar una atención ágil, eficiente y personalizada al cliente.
2. Brindar servicio a los clientes, donde la percepción de este siempre sea un buen servicio al cliente.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El puesto de Servicios Especiales recibe supervisión directa del Coordinador de Servicios con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El puesto de Servicios Especiales realiza una función de carácter operativa donde debe apegarse a las directrices del puesto, se requiere de un grado de iniciativa para mejorar el rendimiento de los procesos.

Criterio: El puesto de Servicios Especiales requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Contar preferiblemente con conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Conocimiento en técnicas de atención telefónica.
- Manejo y trato en clientes difíciles.

Competencias:

- Orientación al servicio.
- Colaboración.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Trabajo en equipo.

Experiencia:

Deseable: Contar con un año de experiencia en laborales administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Dirección de Tecnología de la Información

Director de Tecnología de Información

Nombre del Puesto	Director de Tecnología de Información
Dirección	Tecnología de Información
Área	Tecnología de Información
Personal a Cargo	Asistente de Tecnología Jefe de Área Tecnología de Información Profesionales TI 1 Profesionales TI 2 Técnico en Soporte
Puesto del Jefe Inmediato	Gerente General
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar una plataforma tecnológica de vanguardia, competitiva y eficiente, con la capacidad adecuada para garantizar los niveles de disponibilidad, seguridad y desempeño que permita atender los niveles de productividad requeridos por la empresa. Todo bajo unos procesos de gestión basados en las mejores prácticas establecidas en marcos internacionales de gobierno de TI.

Para el cumplimiento de su objetivo, la Dirección tendrá las siguientes funciones:

FUNCIONES

1. Planear, administrar y controlar las funciones de las áreas a cargo, velar por el cumplimiento, mejora y actividad constante de normativas, políticas y procedimientos que afecten la función del área.
2. Lograr los objetivos planteados para el área, así como resolver los retos nuevos que se presentan.
3. Planear y dirigir la adquisición, actualización, implementación y operación de servicios, productos e infraestructura de TI, que permitan responder a las necesidades y requerimientos institucionales.
4. Definir estrategias y procesos que garanticen la disponibilidad y confiabilidad de los servicios y productos ofrecidos, así como de la infraestructura tecnológica sobre la que éstos operan.
5. Evaluar y aprobar la adopción de nuevas tecnologías, marcos de referencia y mejores prácticas relacionadas con la implementación, operación y soporte de los servicios de TI y de comunicaciones.
6. Administrar, gestionar, configurar, respaldar y monitorear las telecomunicaciones, servidores y telefonía IP de la entidad.
7. Gestionar, configurar y brindar soporte técnico (instalación de computadora, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo, instalación, configuración y mantenimiento correctivo de impresoras/escáneres, instalación e implementación de software, mantenimiento correctivo de Plataforma Windows, Software Antimalware, CORE de Popular Pensiones, mantenimiento correctivo de equipos en Sucursales del Banco Popular, mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos del Sitio Alterno) a los usuarios activos de la entidad.
8. Realización de inventarios de hardware y software.
9. Ser el responsable informático de la entidad ante el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), administrado por el Banco Central de Costa Rica (BCCR).
10. Administrar y gestionar los accesos a los sistemas: CORE de Popular Pensiones, Página Web de Popular Pensiones, SINPE, Centro de Gestión de Pagos (CGP), Visión 2020, Ventanilla Electrónica de Servicios (VES) de la SUPEN y EASYCRM.
11. Participar en los Comités en los cuales se designe o requiera la participación de la Dirección de Tecnología de Información.
12. Participar en conjunto con la Dirección de Riesgo Corporativo del Banco Popular, en el proceso de gestión de riesgos relacionados con el proceso de Tecnología de Información, así como brindar seguimiento y control a los riesgos definidos.
13. Atender de los Informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa, Superintendencia de Pensiones Contraloría General de la República u otro ente, según las oportunidades de mejoras y las acciones por ejecutar en los plazos establecidos al efecto.
14. Administrar, gestionar, monitorear y respaldar las bases de datos que la entidad mantiene (Pensión 2000 (Primaria), Pensión 2000 (Standby), Pruebas, Desarrollo, Histórica IBP, CGP (Sistema de Gestión de Pagos) y Página Web)
15. Administrar, supervisar y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas del personal a su cargo.
16. Administrar, gestionar, supervisar, controlar, analizar, desarrollar e implementar las solicitudes de atención de requerimientos que planteen las áreas de negocio, así como el seguimiento y cumplimiento de la normativa interna y externa, que se genere producto de estos, durante las distintas etapas del proceso (desarrollo, pruebas y puesta en producción)
17. Asegurar la continuidad de las operaciones críticas del negocio.
18. Optimizar los procesos operativos y administrativos en la gestión del desarrollo de sistemas.
19. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos en el marco de mejora continua.

20. Brindar colaboración a las Áreas de Negocio en el proceso de generación de los archivos, para su remisión a las partes interesadas.
21. Implementar de forma progresiva los marcos normativos que apliquen a la Dirección de Tecnología de Información.
22. Atender y dar solución a los problemas que reporten los usuarios relacionados con el CORE de Popular Pensiones.
23. Facilitar el diseño de pruebas para procesos programados para las Áreas de Negocio y coordinar la aplicación de las mismas.
24. Verificar el cumplimiento de estándares de calidad y de programación, así como de la funcionalidad de la programación realizada por los Analistas y/o Proveedores, previo a la etapa de pruebas.
25. Brindar soporte a los Analistas y/o Proveedores, en referencia a los requerimientos solicitados por las Áreas de Negocio.
26. Administrar y controlar las fuentes y objetos de las diferentes aplicaciones informáticas con que cuenta la entidad.
27. Elaborar y mantener actualizados los expedientes de las solicitudes de requerimiento que realizan las Áreas de Negocio.
28. Mantener, administrar, actualizar y respaldar la Intranet Institucional.
29. Realizar, gestionar y administrar la documentación generada por la Dirección de Tecnología de Información.
30. Emitir las políticas, procedimientos, normas, formularios y demás normativa relacionada con Tecnologías de Información y Seguridad Informática.
31. Mantener actualizado el inventario de activos fijos de la Dirección de Tecnología de Información.
32. Definición y Elaboración de Especificaciones Técnicas para procesos de contratación de bienes / servicios relacionados con tecnología de información, requeridos por el negocio.
33. Revisar y analizar las ofertas de servicio producto de los procesos de contratación, relacionados con tecnología de información.
34. Brindar seguimiento y control a las contrataciones administrativas, relacionadas con tecnología de información.
35. Velar por la elaboración y seguimiento de los planes Estratégico y Operativo de la Dirección de Tecnología de Información.
36. Velar por cumplimiento de las metas asociadas a Tecnología de Información incluidas en el Plan Estratégico de la entidad y del Conglomerado Financiero.
37. Administrar, monitorear y configurar los equipos relacionados con la Seguridad Informática (Control de Acceso a la Red (NAC), Firewall, Antimalware, Seguridad Física: CCTV, alarma de intrusión y tarjetas de acceso).
38. Velar por el uso eficiente de los recursos tecnológicos, mediante la revisión de accesos de los usuarios (accesos, vacaciones, incapacidades, roles, usuarios de base de datos y usuarios de red, exclusión de personal, privilegios de usuarios, contenido no laboral).
39. Asesorar a la entidad, en materia de seguridad informática, por medio de la concientización del personal y realización y seguimiento de pruebas de vulnerabilidad a la plataforma tecnológica.
40. Gestionar los incidentes de seguridad.
41. Velar por cumplimiento del Plan de Gestión de Seguridad de la Información del Conglomerado, aplicables a Popular Pensiones.

42. Velar porque se cumplan las disposiciones de Control Interno establecidas en la Ley No. 8292, la Ley de Contratación Administrativa No. 7494, la Ley de Protección al Trabajador No. 7983 y la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo No. 8204.
43. Responsable de elaborar el plan de transformación digital de la entidad
44. Responsable de la infraestructura eléctrica de oficinas centrales de la entidad, la cual soporta la red de dispositivos tecnológicos.
45. Responsable de realizar e implementar el Acuerdo SUGEF 14-17.
46. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo.

Condiciones Especiales

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Ingeniería de Sistemas o Informática.
- Estar debidamente incorporado al Colegio de Profesionales en Informática y Computación.

Formación Complementaria:

- Formación en alta gerencia.
- Conocimientos en administración de riesgos y contingencias.
- Conocimientos de estándares internacionales en administración de proyectos (PMI, PRINCE).
- Conocimientos de estándares internacionales en administración de recursos informáticos (Cobit, ITIL)
- Conocimiento de la normativa que regula la Administración de Fondos de Pensiones.
- Conocimientos en inglés.
- Conocimientos de las Leyes No. 8292, 7494, 7983 y 8204.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Integridad.
- Pensamiento analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Liderazgo.

- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Cinco años de experiencia en laborales de Gerencia en Tecnología de Información y con conocimientos específicos en la administración de recursos informáticos, sistemas y bases de datos y demás funciones relacionadas con el cargo.

Asistente de Tecnología

Nombre del Puesto	Asistente de Tecnología
Dirección	Tecnología de Información
Área	Tecnología de Información
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Director de Tecnología de Información
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole técnico o administrativo a fin de cumplir a cabalidad con los requerimientos solicitados por la Directora y demás personal de la Dirección de Tecnología de Información.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Preparar, generar, revisar, atender y dar seguimiento a los diferentes documentos generados y recibidos en la Dirección y coordinar su entrega/atención oportuna (cuando así se requiere). Además de archivar dicha documentación.
3. Colaborar en la planeación, organización, ejecución y control de las actividades de la Dirección Tecnología de Información.
4. Solicitar y llevar el control de los suministros de oficina de la Dirección.
5. Brindar la atención de usuarios vía telefónica.
6. Brindar el apoyo necesario y atender las solicitudes del personal interno de la Dirección y del superior inmediato.
7. Elaborar y presentar informes periódicamente.
8. Participar en procesos de elaboración y/o formulación del Plan Estratégico, Plan Anual Operativo, Presupuesto y Plan de Trabajo de la Dirección, así como dar seguimiento para su cumplimiento.
9. Participar en procesos de elaboración y/o actualización del Plan de Contingencia de la Dirección, además participar en las pruebas a dicho plan.
10. Participar activamente en la atención y seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna y Externa y otros entes contralores.

11. Atender, controlar y dar seguimiento a los acuerdos y/o actividades emitidos por la Junta Directiva de Popular Pensiones, y cuando sea requerido por parte de la Junta Directiva Nacional a través del Comité Corporativo de TI.
12. Aplicar y dar seguimiento a los formularios de Control Interno, Riesgo Operativo, Contraloría General de la República y SUPEN correspondiente a la Dirección.
13. Control del inventario de activos de la Dirección de Tecnología de Información.
14. Documentar y mejorar los procesos de Tecnología de Información, con base en el marco de referencia COBIT.
15. Registrar, coordinar, monitorear y dar seguimiento, a los diferentes procesos de compra de equipo de cómputo a nivel institucional y demás contrataciones de bienes y servicios relacionados con las áreas de Tecnología de Información, para el análisis de ofertas y recomendación de adjudicación de concursos, elaboración y respuesta a aclaraciones y/o modificaciones de carteles de contratación y recursos de objeción y/o revocatoria para su resolución.
16. Brindar apoyo auxiliar al área de Control de Calidad (rol de sustitución), en caso de ser necesario.
17. Coadyuvar en el logro de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable de velar por el cumplimiento de los objetivos específicos del área, velar por el cumplimiento de las actividades asignadas y dar seguimiento a las mismas.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Tecnología recibe supervisión directa de la Dirección, con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente de Tecnología requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente de Tecnología ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Diplomado universitario (o su equivalente) en la carrera de Ingeniería de Sistemas, Informática, Administración de Empresas o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Conocimientos básicos en el área de tecnología de información.
- Conocimientos sobre normativas y regulaciones (Ley de Contratación Administrativa, Control Interno, normativa de SUPEN)
- Conocimientos en Cobit
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).
- Conocimiento en elaboración de informes
- Conocimiento en control de inventarios
- Conocimiento en riesgo operativo
- Manejo de técnicas secretariales.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Administración del tiempo.
- Colaboración.
- Manejo de Información.
- Orientación al servicio.

Experiencia:

Cinco años de experiencia en laborales administrativas, servicio al cliente y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Jefe de Área Tecnología de Información

Nombre del Puesto	Jefe de Área Tecnología de Información
Dirección	Tecnología de Información
Área	Tecnología de Información
Personal a Cargo	Profesionales TI 1 (Programadores) Profesionales TI 2 (Analistas Programadores 2) Profesional TI 1 (Asistente Programador)
Puesto del Jefe Inmediato	Director de Tecnología de Información
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planeación, coordinación, dirección y control de las actividades de Tecnología de Información, con el propósito de cumplir con las metas asignadas al área a su cargo.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Asesorar a las instancias jerárquicas superiores, colaboradores y clientes internos o externos, en las materias bajo su competencia profesional y laboral, así como atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
3. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, dar seguimiento y evaluar las actividades profesionales, técnicas y administrativas de los profesionales a su cargo.
4. Planear, organizar, coordinar, dirigir y supervisar la atención de requerimientos mediante equipos de trabajo interdisciplinarios. Así como también; brindar apoyo y asesoría técnica a las personas involucradas en los requerimientos (clientes internos y externos)
5. Dar seguimiento y cumplimiento a las recomendaciones indicadas por la Auditoría, SUPEN o demás entes competentes.
6. Vigilar que se respete la normativa emitida por la SUPEN.
7. Dar seguimiento a los procesos de **cómputo** (archivos para remisión a entes Supervisores y Estados de Cuenta) designados a la dirección.
8. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos de la dirección, buscando un mejoramiento continuo.
9. Analizar las solicitudes de atención de requerimientos que se planteen en relación con los sistemas internos y establecer las alternativas para la atención de las mismas.
10. Evaluar la gestión de los profesionales a su cargo, con el fin de orientarlos y mantenerlos informados sobre los objetivos, estrategias y planes de acción en materia de Tecnología.
11. Acatar y velar por cumplimiento constante de leyes, políticas, normativas, reglamentos, metodologías y procedimientos relacionados.
12. Supervisar el control y seguimiento de minutas, cronogramas de trabajo de los profesionales a su cargo.
13. Asistir y participar en el Comité de Requerimientos.
14. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la Dirección de Tecnología de Información
15. Participar en procesos de actualización y revisión del Plan de Contingencia de la Dirección
16. Investigar las tendencias tecnológicas y regulaciones futuras que puedan afectar la operativa de T.I.
17. Coadyuvar en el logro de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo, asociados con el desarrollo de sistemas.
18. Sustituir al Director de Tecnología de Información cuando así se requiera.
19. Autorizar por delegación del Director, todos aquellos documentos (viáticos, tiempo extraordinario, disponibilidad, caja chica, vacaciones, nombramientos y prórrogas del personal, despidos y amonestaciones y autorización de salidas de equipos).
20. Preparar y presentar informes técnicos sobre la gestión, las investigaciones y trabajos realizados y sobre el grado de cumplimiento del PAO del área a su cargo.
21. Atender consultas verbales y escritas de las diferentes dependencias de la Operadora, sobre aspectos relacionados con la materia del área a su cargo.

22. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al puesto que le sean asignadas por la Dirección de Tecnología de Información.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable de coordinar las actividades del personal a cargo.
2. Velar por el cumplimiento de las disposiciones indicadas por la Auditoría, SUPEN o demás entes competentes, de su área a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa de la Dirección de Tecnología de Información.

Supervisión ejercida: Ejerce supervisión directa sobre los puestos de: Profesionales TI 1 y Profesionales TI 2.

Iniciativa: Requiere de iniciativa; para ejecutar su puesto con propiedad, coordinando y gestionando acciones y procesos operativos del área, para el cumplimiento de las metas propuestas.

Criterio: Requiere de criterio; para anticipar problemas y aportar soluciones, asimismo, facultades técnicas u operativas, para emitir opiniones, recomendaciones y directrices en la coordinación de las actividades de su área.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Ingeniería de Sistemas o Informática.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Técnica Indispensable:

- Dominio en las siguientes herramientas informáticas:
- Gestor de Base de Datos Oracle
- Lenguaje de Programación PLSQL, Oracle Apex y Oracle Developer
- Sistemas Operativos (Linux, Solaris, Windows)
- Gestor de Base de Datos SQLServer
- Dominio en la herramienta de desarrollo (TOAD).

Formación Complementaria:

- Conocimientos en bases de datos Oracle 11g o superior
- Conocimientos en Buenas Prácticas para la gestión de los servicios de T.I.
- Conocimientos en herramientas de desarrollo (JAVA, .Net, Power Builder, Delphi).
- Conocimientos en inglés.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Project).
- Conocimientos en la Ley de Control Interno, Ley de Protección al Trabajador y Ley 8204.

Habilidades Especiales:

- Capacidad de análisis.
- Habilidad en el diseño de soluciones.

Competencias:

- Liderazgo.
- Trabajo en equipo.
- Actitud Proactiva.
- Toma de decisiones.
- Dirección de personal y recursos.

Experiencia:

Cinco años de experiencia en el manejo y administración de personal.

Profesional TI 1

Nombre del Puesto	Profesional TI 1
Dirección	Tecnología de Información
Área	Tecnología de Información-Redes y Equipos
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Director de Tecnología de Información
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Diseñar, instalar, supervisar y administrar la instalación de las redes y servidores, así como verificar continuamente el correcto funcionamiento del software de sistemas operativos.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Realizar respaldos de usuarios y carpetas compartidas
3. Administrar el direccionamiento de red IP.
4. Administrar el equipo activo de comunicaciones.
5. Atender y corregir averías de comunicación y equipo de telecomunicaciones, así como también brindar el mantenimiento preventivo respectivo.
6. Efectuar la administración y mantenimiento de la seguridad y auditoría de la plataforma de dominio de la red, recursos y aplicaciones de la Intranet de la entidad, Internet, así como monitorear la red.

7. Coordinar con el proveedor todas las actividades relacionadas con la compra de dispositivos, materiales y nuevos tirajes de cableado estructurado.
8. Coordinar con el proveedor todas las actividades relacionadas con mantenimiento de la plataforma tecnológica.
9. Actualizar o modificar accesos de los usuarios de red, intranet, accesos locales y remotos, permisos.
10. Diseñar, administrar y ejecutar procedimientos de respaldo y recuperación de la información de los servidores de red y correo electrónico.
11. Optimizar, programar, brindar soporte y velar por los dispositivos y recursos de telecomunicaciones (enrutadores, switches, módems, etc.) para un mejor control del tráfico y desempeño de la red.
12. Gestionar la implementación y administración de servidores y estaciones de trabajo virtuales.
13. Mantener un control e inventario de los equipos de telecomunicaciones y servidores, así como del software y las licencias que estén instaladas en éstos.
14. Participar en la elaboración de especificaciones técnicas para la compra de hardware y software, así como evaluar las ofertas que presenten.
15. Administrar equipos y servicios en el sitio alterno.
16. Coordinan actividades con el Profesional TI 2 (Administrador de Base de Datos).
17. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable de velar por el cumplimiento de los objetivos específicos del área, velar por el cumplimiento de las actividades en los tiempos establecidos, informar a la jefatura de los procesos realizados y dar seguimiento a los mismos.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa del Gerente de Departamento.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y procesos operativos del área.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones.

Formación Académica:

- Bachiller universitario en Ingeniería de Sistemas o Informática o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimientos en administración de equipos de comunicaciones (CISCO).
- Conocimientos de Networking.
- Conocimientos en cableado estructurado.
- Conocimientos en seguridad (muros de fuego, antivirus, IPS, filtros de Internet).
- Conocimientos en Inglés.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).
- Habilidades Especiales:
- Capacidad de análisis.
- Rapidez en la solución de problemas.

Competencias:

- Relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo.
- Pensamiento analítico.
- Orientación a la calidad.

Experiencia:

Tres años de experiencia en la administración de servidores, redes y equipo de cómputo.

Profesional TI 1

Nombre del Puesto	Profesional TI 1
Dirección	Tecnología de Información
Área	Tecnología de Información-Control de Calidad
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Director de Tecnología de Información
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Asegurar la calidad y el cumplimiento de los estándares de programación, de los aplicativos desarrollados por la Dirección de Tecnología de Información, mediante la ejecución de pruebas de usuario, apoyando así que las soluciones y servicios que brinda la Dirección de Tecnología de Información satisfacen los requerimientos de las áreas de negocio. Además, es la encargada de planificar y controlar las actividades relacionadas con el Comité de Requerimientos, así como brindar seguimiento a los acuerdos que se emitan en el mismo.

FUNCIONES

1. Documentar la programación y coordinar la aplicación de pruebas de los requerimientos solicitados por el usuario, así como llevar las estadísticas de las áreas que solicitan requerimientos de nuevas aplicaciones, modificación producto de errores de las aplicaciones, cambios de funcionalidad por entes externos y cualquier otra que sea requerida.

2. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas con el Comité de Requerimientos, así como elaborar las agendas, convocar a las áreas usuarias y brindar seguimiento a los acuerdos emitidos.
3. Planificar, organizar y coordinar sus actividades de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
4. Asesorar a las instancias jerárquicas superiores, colaboradores y clientes internos o externos, en las materias bajo su competencia profesional y laboral, así como atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
5. Atender y dar solución a los problemas que reporten los usuarios relacionados con el uso de los sistemas de la Operadora.
6. Capacitar y brindar soporte a las áreas usuarias sobre consultas y mantenimiento de usuarios del Microsoft Visual SourceSafe (VSS) o carpetas de información trascendental del negocio para ser entregadas a Auditorías (Interna, Externa, SUPEN y Contraloría General de la República).
7. Facilitar el diseño y ambiente de pruebas (base de datos Oracle versión 11 de testeo o pruebas) para procesos programados para el usuario.
8. Verificar el cumplimiento de estándares de calidad en la programación (Metodología de Desarrollo de Popular Pensiones, alineada a Cobit 5) por parte de los analistas.
9. Verificar la funcionalidad de la programación antes de pasar a la etapa de pruebas con los usuarios y detectar deficiencias en las aplicaciones.
10. Servir de enlace como experto de negocio entre las áreas y los analistas programadores, en referencia a los requerimientos solicitados por el usuario.
11. Elaborar y mantener actualizados los expedientes de los diferentes requerimientos que se desarrollan.
12. Controlar y remitir al administrador de Base de Datos los cambios y/o nuevas aplicaciones para su pase a producción.
13. Coadyuvar en el seguimiento y verificación del cumplimiento de las recomendaciones de auditoría (interna y externa) asignadas a Control de Calidad.
14. Actualizar, elaborar y controlar procesos de documentación y actualización de procedimientos, estándares, instrumentos de calidad y metodologías relacionadas con los procesos que ejecuta.
15. Velar porque se mantenga actualizados los servidores de producción y la base de datos de las fuentes nuevas o modificados por los Analistas.
16. Recibir, revisar y custodiar los formularios para la creación, eliminación de usuarios del sistema Pensión 2000 y asignación de privilegios; además de revisar los roles de las Direcciones de la Operadora.
17. Participar en procesos de actualización y revisión del Plan de Contingencia de la Dirección.
18. Confeccionar y presentar informes diversos sobre las actividades realizadas y hacer las recomendaciones pertinentes.
19. Investigar las tendencias tecnológicas y regulaciones futuras que puedan afectar la operativa de T.I.
20. Coadyuvar en el logro de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo.
21. Brindar el apoyo necesario a las actividades de la Dirección y cualquiera otra actividad inherente al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable de velar por el cumplimiento de los objetivos específicos del área, velar por el cumplimiento de las actividades en los tiempos establecidos, informar a la jefatura de los procesos realizados y dar seguimiento a los mismos.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa de la Dirección, con el propósito de coordinar la realización de pruebas y control de calidad.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, coordinando, gestionando acciones y procesos operativos del área para el cumplimiento de los requerimientos propuestos.

Criterio: Requiere de criterio para aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones.

Formación Académica:

- Bachiller universitario en Ingeniería de Sistemas o Informática, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimientos en Sistema Pensión 2000.
- Conocimientos en Oracle.
- Conocimientos en Cobit.
- Conocimientos en la Ley de Control Interno.
- Conocimientos en inglés.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Capacidad de análisis.
- Rapidez en la solución de problemas.

Competencias:

- Relaciones interpersonales.
- Trabajo en equipo.

- Pensamiento analítico.
- Orientación a la calidad.

Experiencia:

Cinco años de experiencia en el uso del Sistema Pensión 2000 y herramientas Oracle.

Profesional TI 1

Nombre del Puesto	Profesional TI 1
Dirección	Tecnología de Información
Área	Tecnología de Información-Desarrollo de Sistemas
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Tecnología de Información
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Analizar, diseñar y desarrollar nuevas soluciones informáticas, en cumplimiento a los estándares de programación, apoyando así que las soluciones y servicios que brinda la Dirección de Tecnología de Información satisfacen los requerimientos de las áreas de negocio. Además, debe velar porque los aplicativos de la organización sean de vanguardia.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades de trabajo con su superior inmediato.
2. Analizar los requerimientos solicitados por el negocio, a nivel de TI en conjunto con las áreas solicitantes.
3. Dar seguimiento y cumplimiento a la metodología de desarrollo (mediante el análisis, diseño, desarrollo, pruebas técnicas e implementación de soluciones informáticas) y estándares de programación, para cumplir con los requerimientos del negocio.
4. Atención de tareas asignadas por su superior inmediato, con el objetivo de:
 - a. dar cumplimiento a recomendaciones emitidas por entes reguladores (Auditorías, SUPEN, CGR, entre otros).
 - b. garantizar la puesta en producción de aplicativos desarrollados por proveedores.
 - c. apoyar en el proceso de contingencia y continuidad de servicios de TI.
5. Brindar soporte en el proceso de cierres diarios y garantizar la continuidad del negocio (Atender y dar solución a los incidentes reportados por los usuarios relacionados con el Core).
6. Investigación, valoración e Implementación de los procesos de migración de los aplicativos a nuevas versiones, así como herramientas de desarrollo.
7. Colaboración, coordinación y ejecución de procesos de cómputo designados a la dirección.

8. Brindar apoyo auxiliar a las áreas de Redes y Equipos, Base de Datos y Control de Calidad (rol de sustitución); según corresponda, en caso de ser necesario.
9. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos en el marco de mejora continua.
10. Actualización y mejora de la intranet Institucional.
11. Investigar las tendencias tecnológicas y regulaciones futuras que puedan afectar la operativa de T.I.
12. Coadyuvar en el logro de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo Anual, asociados con el desarrollo de sistemas.
13. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Planificar, desarrollar y gestionar el desarrollo o mantenimiento de los sistemas de información de la empresa, mediante la atención de los requerimientos planteados por el negocio.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa del Jefe de Tecnología de Información.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y procesos operativos del área para el cumplimiento de los proyectos propuestos asignados.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo requiere de facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones a su jefatura.

Formación Académica:

- Bachiller Universitario (en las carreras de Computación e Informática o Ingeniería de Sistemas) dado la amplitud de los nombres que otorgan las universidades a la carrera en ciencias de la Computación e Informática se aceptan todos los grados de bachiller correspondientes a la Carreras Aprobadas por el Colegio de Profesionales en Informática y Computación de Costa Rica, a excepción al grado de Enseñanza en Informática.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Técnica Indispensable:

- Dominio en las siguientes herramientas informáticas:
 - Gestor de Base de Datos Oracle
 - Lenguaje de Programación PLSQL, Oracle Apex y Oracle Developer
 - Sistemas Operativos (Linux, Solaris, Windows)
 - Dominio en la herramienta de desarrollo (TOAD).
 - Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).

Formación Complementaria:

- Conocimiento en gestor de Base de Datos SQL Server.
- Conocimiento en herramientas de desarrollo (Power Builder, JAVA, .Net, APP móviles)
- Conocimientos en inglés

Habilidades Especiales:

- Habilidad para el diseño.
- Pensamiento analítico.

Competencias:

- Pensamiento analítico.
- Orientación al servicio.
- Orientación a la calidad.
- Administración del tiempo.

Experiencia:

Tres años continuos desarrollando labores de análisis y diseño de sistemas de información, utilizando el gestor de base de datos Oracle.

Profesional TI 2

Nombre del Puesto	Profesional TI 2
Dirección	Tecnología de Información
Área	Tecnología de Información-Base de Datos
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Director de Tecnología de Información
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Administrar las bases de datos de Popular Pensiones (más de dos millones de afiliados), Oracle versión 11 o superior (Ambientes: producción, desarrollo, pruebas, histórica y contingencia) y SQL (Página Web y Centro de Gestión de Pagos), para lo cual debe velar por su integridad física, lógica mediante la realización de respaldos y optimización, de manera que se logre alta productividad de las aplicaciones para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de información de Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Asesorar a las instancias jerárquicas superiores, colaboradores y clientes internos o externos, en las materias bajo su competencia profesional y laboral, así como atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.
3. Administrar y velar por el uso adecuado de la base de datos, tanto a nivel de producción como de pruebas, estableciendo los procedimientos necesarios y velando por las consideraciones de control de calidad.
4. Establecer controles para la correcta ejecución de las diversas tareas que son programadas en los motores de bases de datos, tales como: monitoreo, tuning, roles; además, controlar y dar seguimiento a todas las actividades relativas a cada proyecto asignado y resolver problemas en forma correctiva y preventiva que se presenten en la operativa de las respectivas bases de datos.
5. Realizar la implementación en el ambiente de producción o pruebas del diseño físico de las bases de datos en el espacio de disco asignado dentro del servidor y definiendo las vistas globales o esquemas.
6. Medir el buen desempeño y eficiencia de los motores de bases de datos, elaborando, configurando, afinando, respaldando, monitoreando y cambiando la estructura física y lógica de las bases de datos, monitorear sesiones de usuarios, creación de perfiles, roles, usuarios, asignación de privilegios
7. Resguardar y realizar la gestión adecuada de actualización de las claves de los súper usuarios de la base de datos de producción, así como los servidores de base de datos, resguardando las mismas en el lugar indicado para este fin, según el Manual de Políticas de TI.
8. Revisar y monitorear el proceso de sincronización con la base de datos de contingencia, cuando se lleve a cabo algún tipo de mantenimiento preventivo y/o correctivo, así como en el día a día.
9. Apoyar con el proceso de atención de requerimientos, así como en la realización de pruebas y control de calidad, trasladando información de las diferentes bases de datos, garantizando integridad, y confidencialidad cuando el caso lo requiera.
10. Supervisar las tareas llevadas a cabo por proveedores o personal del área de desarrollo, relacionados con las estructuras lógicas de la base de datos, diccionarios de datos, las pruebas, los pases a producción de las bases de datos llevada a cabo por los proveedores y/o personal del área de desarrollo.
11. Coordinar con los diferentes funcionarios de Tecnología de Información, usuarios y proveedores, todas las actividades relacionadas con la migración de bases de datos, supervisando las pruebas, cambios, puesta en producción, documentación, incidentes, entre otros.
12. Gestión de respaldos en cintas, coordinación con el área encargada y con la empresa contratada para el almacenaje de estos medios magnéticos, entrega y solicitud de las cintas de respaldo de base de datos y servidores Windows, así como la elaboración de informes correspondientes.
13. Verificar el funcionamiento de los respaldos mediante pruebas de recuperación
14. Manejar información estratégica y de uso restringido como información de licitaciones, costos, presupuestos, consultorías, programas fuentes de aplicaciones, software licenciado, procedimientos operativos.
15. Atender las consultas de Auditoría y entidades externas en lo referente a bases de datos.

16. Resolver problemas en forma correctiva, planear y realizar acciones en forma preventiva que se presenten en la operativa de las bases de datos y realizar los informes correspondientes
17. Establecer y revisar periódicamente las políticas, procedimientos y manuales relacionados con las bases de datos en las diferentes plataformas tecnológicas que son utilizadas y velar por el cumplimiento constante de la normativa y mejores prácticas inherentes a bases de datos.
18. Coadyuvar en el logro de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo.
19. Investigar las tendencias tecnológicas y regulaciones futuras que puedan afectar la operativa de T.I.
20. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable de velar por el funcionamiento de la base de datos y garantizar su disponibilidad durante la jornada laboral.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa de la Dirección, con el propósito de coordinar el uso adecuado de los recursos informáticos de la empresa.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, coordinando y gestionando acciones y procesos operativos del área, para el cumplimiento de los proyectos propuestos en las diferentes actividades del puesto y administración del tiempo.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo requiere de facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones a su jefatura.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Ingeniería de Sistemas o Informática.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimientos en bases de datos SQL Server.
- Conocimientos en herramientas de desarrollo (SQL, Forms, Report, TOAD y APEX).
- Conocimientos en administración de Oracle Application Server o Web Logic.
- Conocimientos en sistemas operativos UNIX.
- Conocimientos en inglés.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Formación Técnica Indispensable:

- Experiencia comprobada de tres años continuos en administración de bases de datos Oracle 11g o superior.
- Dominio en restauración de respaldos utilizando la herramienta Symantec NetBackup (Veritas)

Habilidades Especiales:

- Concentración.
- Capacidad de análisis.

Competencias:

- Trabajo bajo presión.
- Pensamiento analítico.
- Conocimiento organizativo.
- Proactividad.
- Orientado en trabajos de metas.

Experiencia:

Cinco años de experiencia en el manejo y administración de bases de datos Oracle 10g o superior.

Profesional TI 2

Nombre del Puesto	Profesional TI 2
Dirección	Tecnología de Información
Área	Tecnología de Información-Desarrollo de Sistemas
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Tecnología de Información
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Analizar, diseñar y desarrollar nuevas soluciones informáticas, en cumplimiento a los estándares de programación, apoyando así que las soluciones y servicios que brinda la Dirección de Tecnología de Información satisfacen los requerimientos de las áreas de negocio. Además, debe velar porque los aplicativos de la organización sean de vanguardia.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar y coordinar sus actividades de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
2. Asesorar a las instancias jerárquicas superiores, colaboradores y clientes internos o externos, en las materias bajo su competencia profesional y laboral, así como atender, elaborar y presentar toda

la información (consultas, informes y otros) que en materia de su competencia le requiera su superior inmediato.

3. Analizar los requerimientos solicitados por el negocio, a nivel de TI y en conjunto con las áreas solicitantes.
4. Análisis, Diseño, Desarrollo, Pruebas técnicas e implementación de soluciones informáticas, para cumplir con los requerimientos del negocio, junto con la documentación respectiva.
5. Asesoría técnica en el análisis y ejecución del proceso de contingencia y continuidad de servicios de TI.
6. Brindar soporte en el proceso de cierres diarios y garantizar la continuidad del negocio (Atender y dar solución a los incidentes reportados por los usuarios relacionados con el Core).
7. Dar soporte y acompañamiento a los servicios contratados a terceros (atención de incidentes, actividades operativas y administrativas).
8. Participar en la optimización de los aplicativos, relacionados a los procesos críticos del negocio.
9. Colaboración, coordinación y ejecución de procesos de **cómputo** designados a la dirección.
10. Investigación, valoración e Implementación de los procesos de migración de los aplicativos a nuevas versiones, así como herramientas de desarrollo.
11. Brindar apoyo auxiliar en tareas de los roles de sustitución (Administrador de Base de datos, Jefe de Tecnología de Información y Encargado de Redes y Equipos).
12. Rol de sustitución de puestos cuando sea requerido (Administrador de Base de datos, Jefe de Tecnología de Información y Encargado de Redes y Equipos).
13. Realizar informes periódicos a la Jefatura.
14. Generar toda la documentación regulada en la metodología de desarrollo y alineada a COBIT y marcos teóricos que le atañen.
15. Generación de informes de avance de soluciones informáticas, de uso externo de la división.
16. Cualquier otra función que se indique por parte de la Dirección de Tecnología de Información.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable de coordinar el desarrollo y aplicación de los sistemas con las áreas usuarias.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Recibe supervisión directa del Jefe de Tecnología de Información.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y procesos operativos del área para el cumplimiento de los proyectos asignados.

Criterio: Requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo requiere de facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones a su jefatura.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Ingeniería de Sistemas o Informática.

- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Técnica Indispensable:

- Dominio en las siguientes herramientas informáticas:
 - Gestor de Base de Datos Oracle
 - Lenguaje de Programación PLSQL, Oracle Apex y Oracle Developer
 - Sistemas Operativos (Linux, Solaris, Windows)
 - Gestor de Base de Datos SQL Server
 - Dominio en la herramienta de desarrollo (TOAD).

Formación Complementaria:

- Conocimientos en herramientas de desarrollo (APEX, JAVA, .Net, Power Builder, Delphi, SQL Server).
- Conocimientos en inglés
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Project).

Habilidades Especiales:

- Habilidad para el diseño.
- Pensamiento analítico.

Competencias:

- Pensamiento analítico.
- Orientación al servicio.
- Orientación a la calidad.
- Administración del tiempo.

Experiencia:

Experiencia comprobada de cinco años continuos desarrollando labores de análisis y diseño de sistemas de información, utilizando el gestor de base de datos Oracle.

Técnico en Soporte

Nombre del Puesto	Técnico en Soporte
Dirección	Tecnología de Información
Área	Tecnología de Información-Soporte Técnico
Personal a Cargo	N/A

Puesto del Jefe Inmediato	Director de Tecnología de Información
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Atender las incidencias (hardware y software) reportadas por los usuarios de los sistemas utilizados por Popular Pensiones, a través de los medios que Popular Pensiones provea para tal efecto (ejemplo atención de llamadas telefónicas, atención de e-mail, uso de la herramienta disponible en P2000 modulo atención al cliente).

FUNCIONES

1. Analizar los incidentes (hardware y software) reportados por el negocio (Módulo Atención Cliente (Pensión 2000), atención de llamadas telefónicas, atención de e-mail), a nivel de Oficinas Centrales, Periféricas, Sucursales y Sitio Alterno.
2. Planificar, organizar y coordinar sus actividades de trabajo en coordinación con su superior inmediato.
3. Cumplir y acatar las políticas y procedimientos inherentes a su puesto.
4. Proponer modificaciones o ajustes a políticas, normas y procedimientos en el marco de mejora continua.
5. Instalación, configuración y administración de las estaciones de trabajo (PC´s físicas y virtuales con plataforma Windows)
6. Instalar y configurar herramientas Developer, Report, Terminal, Cliente de Conexión a la base de datos de Oracle (que permitan acceder a los usuarios finales al CORE (P2000) de Popular Pensiones), Microsoft Office, Zip Genius, Acrobat Reader, VNC, VPN, FTP, Cliente HIS, parches de Windows, Chat Jabber, etc.
7. Administración de las cuentas usuarios en ambiente de Windows (ADM y Sistemas de Autogestión).
8. Coordinar con proveedores para que efectúen las reparaciones en caso de equipo en garantía o bajo contrato de mantenimiento.
9. Custodiar y mantener un estricto control sobre las licencias de software.
10. Investigar las tendencias tecnológicas y regulaciones futuras que puedan afectar la operativa de T.I.
11. Asignación de equipo de cómputo nuevo: se lleva a cabo la asignación de los equipos de cómputo nuevos según previo análisis de renovación o cambio.
12. Configuración de usuario de red: configuración de la cuenta de red del usuario y/o traslado todos los documentos guardados y preservar la configuración de los programas existentes en los equipos a desechar.
13. Instalación de antivirus: instalar software de antivirus licenciado de la Operadora (Kaspersky) y asegurar que el mismo tenga la versión y motor de definición de virus actualizados.
14. Mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos de Popular Pensiones, ubicados en Oficinas Centrales, Sucursales del Banco Popular, Sitio Alterno CODISA.
15. Coadyuvar en el logro de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo, asociados con el desarrollo de sistemas.

16. Atención de tareas asignadas por su superior inmediato, en el proceso de contingencia y continuidad de servicios de TI.

17. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Es responsable de velar por el cumplimiento de los objetivos específicos del área, velar por el cumplimiento de las actividades en los tiempos establecidos, informar a la Dirección de los procesos realizados y dar seguimiento a los mismos.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Técnico en Soporte, recibe supervisión directa de la Dirección, con el propósito de coordinar la adecuada realización de sus tareas.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Técnico en Soporte requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones y procesos operativos del área para el cumplimiento de los proyectos propuestos.

Criterio: El Técnico en Soporte requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones.

Formación Académica:

- Bachiller en la carrera de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica o carrera afín.
- Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimientos en Microsoft.
- Conocimientos en inglés.
- Dominio en Ofimática (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento en mantenimientos correctivos y preventivos de equipos de cómputo.
- Sistemas Operativos, Hardware y Software para equipo de cómputo.
- Conocimiento en cableado estructurado y redes.
- Conocimientos básicos en redes Microsoft.

Habilidades Especiales:

- Capacidad de análisis.
- Rapidez en la solución de problemas.

Competencias:

- Tolerancia a la presión.

- Don de servicio.
- Relaciones interpersonales.
- Orientación a la calidad.
- Compromiso social.
- Trabajo en equipo.
- Seguimiento de procedimientos.

Experiencia:

Cuatro años de experiencia en la administración de equipo de cómputo.

GERENCIA GENERAL

Comunicación y Sostenibilidad

Jefe de Área Comunicación y Sostenibilidad

Nombre del Puesto	Jefe de Área Comunicación y Sostenibilidad
Dirección	Gerencia General
Área	Comunicación y Sostenibilidad
Personal a Cargo	Analista de Minería de Datos, Gestor de Educación Financiera, Gestor de Sostenibilidad y Supervisor de Área 1
Puesto del Jefe Inmediato	Gerente General
Fecha Actualización	18 de diciembre del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar, supervisar y ejecutar los proyectos en materia de comunicación y gestión de las actividades establecidas en el Plan de Sostenibilidad de Popular Pensiones o que tengan injerencia en ésta con fin de impactar favorablemente en la calidad de vida de los públicos de interés definidos, generando elementos diferenciadores positivos para Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Asignar y supervisar las tareas designadas del personal a cargo, atendiendo las consultas que le presenten y velando por el eficiente cumplimiento de los deberes encomendados.
2. Evaluar a nivel técnico de las propuestas y asignación de trabajos en su materia.
3. Revisar y autorizar documentos como oficios, reportes, informes y otros acordes el cargo.
4. Participar activamente en comisiones de trabajo que se formen para atender diversos asuntos o cualquier reunión en la que sea solicitada su participación.
5. Participar en la formulación de la planeación estratégica de la Operadora.

6. Realizar las acciones necesarias para cumplir con los objetivos, metas e indicadores asignados al área de Comunicación y Sostenibilidad.
7. Preparar informes periódicos acerca del cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de la Operadora pertenecientes a Comunicación y Sostenibilidad.
8. Elaborar y presentar el plan de marca de la operadora.
9. Impulsar y promover el mercadeo socialmente responsable.
10. Medir el Impacto de las diferentes Campañas Publicitarias y Promocionales de los Servicios y Productos de Popular Pensiones por medio del análisis de las variables directamente relacionadas.
11. Evaluar las investigaciones realizadas emitiendo conclusiones y recomendaciones según corresponda.
12. Atender clientes internos, externos y proveedores para efectos de información relacionada a comunicación y sostenibilidad.
13. Ser el responsable del diseño de investigaciones, sondeos y otros realizados internamente por la Operadora en materia de comunicación y sostenibilidad.
14. Elaborar y velar por el cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) de Popular Pensiones, S.A.
15. Gestionar los procesos de certificación y/o galardones relacionados con los temas de Sostenibilidad y de Responsabilidad Social que defina la Operadora.
16. Plantear acciones correctivas para el cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría.
17. Brindar apoyo operacional de acuerdo con los objetivos planteados y con base en el avance de los proyectos que se establezcan.
18. Promover la actualización en los procedimientos del área, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias.
19. Mantenerse informado sobre los objetivos, estrategias, planes de acción y demás información relevante del área donde pertenece.
20. Controlar y supervisar los activos asignados.
21. Supervisar el buen manejo de la documentación de archivo del área.
22. Generar información estadística y cualquier otro tipo de informe que le sea asignado para toma de decisiones.
23. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

Le corresponde el diseño e implementación de estrategias de comunicación y sostenibilidad, así como la supervisión de grupos de trabajo en esta materia. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan sus actividades.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Jefe de Comunicación y Sostenibilidad recibe supervisión directa de la Gerencia General con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: El Jefe de Comunicación y Sostenibilidad ejerce supervisión directa sobre los puestos de Supervisor de Área 1, Asistente de Operaciones Administrativas 1, Gestor de Sostenibilidad, Gestor de Educación Financiera, Analista de Datos e indirecta sobre Diseñador y Gestor (a) Redes Sociales con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada y asignar las directrices del puesto.

Iniciativa: El Jefe de Comunicación y Sostenibilidad requiere de iniciativa para mejorar procesos y actividades, análisis de información y establecer herramientas necesarias para ejecutar estas funciones.

Criterio: El Jefe de Comunicación y Sostenibilidad requiere de criterio para implementar recomendaciones y soluciones para mejorar los controles de evaluación.

Formación Académica:

- Licenciatura o maestría en mercadeo, periodismo, responsabilidad social publicidad o carrera afín con la naturaleza del puesto.
- Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Preferiblemente conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
- Preferiblemente conocimiento de la normativa de publicidad emitida por SUPEN.
- Manejo de los programas aplicables a su área de actividad.
- Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Investigación de Mercado estratégico.
- Sistemas de comunicación integral de marketing e imagen.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Preferiblemente Conocimientos de la legislación y sistema de Gestión Ambiental.
- Preferiblemente dominio de norma INTE G35: Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social, B05:2016 Sistema para demostrar la Carbono Neutralidad.
- Preferiblemente conocimientos en gestión de Proyectos de Responsabilidad Social.
- Preferiblemente conocimientos en la gestión de alianzas público – privadas o sus variables.
- Preferiblemente conocimientos de estadística aplicada a manejo de recursos naturales.
- Preferiblemente conocimientos de manejo del ambiente y tecnologías limpias.
- Preferiblemente conocimiento en la legislación y normas de gestión de Responsabilidad Social o Sostenibilidad.
- Preferiblemente conocimientos en la formulación, presentación y desarrollo de proyectos.
- Preferiblemente conocimientos del Proceso de certificación Carbono Neutral.

Habilidades Especiales:

- Conocimientos en la formulación, presentación y desarrollo de proyectos.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Capacidad de atender simultáneamente varios proyectos o actividades.

Competencias:

- Liderazgo.
- Integridad.
- Pensamiento Analítico.
- Confidencialidad.
- Iniciativa.
- Facilidad de comunicación y asesoramiento.
- Actitud proactiva.
- Orientado a resultados.
- Capacidad de análisis e investigación.
- Capacidad de seguimiento de gestiones.

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales relacionadas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Supervisor de Área 1

Nombre del Puesto	Supervisor de Área 1
Dirección	Gerencia General
Área	Comunicación y Sostenibilidad-Mercadeo
Personal a Cargo	Asistente de Operaciones Administrativas 1, Diseñador, Gestor (a) de Redes Sociales
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Comunicación y Sostenibilidad
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Desarrollar los planes de las subáreas de Mercadeo, Comunicación y Diseño y contribuir al plan anual de Redes Sociales que fortalezcan la imagen de Popular Pensiones y que contribuyan a la consecución de los objetivos estratégicos de la Operadora.

FUNCIONES

1. Realizar las acciones necesarias para cumplir con los objetivos estratégicos asignados al área de Mercadeo, Comunicación, Diseño y Redes Sociales:

a. Dar seguimiento al cumplimiento del área en los indicadores establecidos en el Plan Estratégico de la Operadora.

- b. Dar seguimiento al cumplimiento del área en los indicadores y metas definidas en el Plan Anual Operativo de la Operadora.
- c. Realizar las acciones necesarias para cumplir con los objetivos, metas e indicadores asignados al área de Mercadeo, Comunicación, Diseño y Redes Sociales
- d. Preparar informes periódicos acerca del cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de la Operadora pertenecientes a Mercadeo, Comunicación, Diseño y dar seguimiento a los informes de Redes Sociales.
- e. Preparar informes periódicos (mensuales) con resultados del cumplimiento del PAO de Mercadeo, Comunicación, Diseño, Redes Sociales y verificar que se hayan contemplado los indicadores correspondientes al área de Sostenibilidad
- 2. Desarrollar estrategias de Mercadeo, Comunicación y colaborar en la formulación de estrategias de Redes Sociales para consolidar la imagen de Popular Pensiones y/o contribuir a la consecución de los objetivos institucionales:
 - a. Desarrollar los planes de Mercadeo, Comunicación, Redes Sociales contemplando objetivos, elección de los medios y ejecución del plan.
 - b. Generar los materiales y contenidos para mantener una comunicación constante con los públicos de interés de la Operadora: boletines, comunicados internos, artículos de opinión, contenido para redes sociales cualquier otro que se considere necesario.
 - c. Desarrollar campañas publicitarias que permitan fortalecer la imagen de Popular Pensiones y a la vez contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de la organización.
 - d. Velar por el cumplimiento normativo de la publicidad.
 - e. Confección de los informes con los resultados de las campañas publicitarias a fin de conocer su impacto y alcance, los cuales se presentan a la Gerencia General.
 - f. Confección de los informes de presencia mediática para conocimiento de Gerencia General.
 - g. Confección de cualquier otro tipo de informes propios de la subárea de Mercadeo, Comunicación, Diseño y Redes Sociales que sean de interés para Gerencia General.
- 3. Coordinar la generación de presencia mediática de Popular Pensiones en los distintos medios de comunicación nacional mediante la búsqueda de temas noticiosos para compartir comunicados de prensa con los medios nacionales:
 - a. Elaborar los planes de comunicación y gestión de medios que respondan al Plan Anual Operativo y Plan Estratégico.
 - b. Generar comunicados de prensa con temas relevantes para los públicos de interés de la Operadora.
 - c. Velar porque la presencia mediática de la Operadora sea constante y positiva.
 - d. Revisar, actualizar y ejecutar las acciones establecidas en el Plan de Administración de Crisis de la Operadora, ante situaciones de crisis.
- 4. Velar por la adecuada utilización de los recursos presupuestarios asignados al área, mediante el control de la partida presupuestaria.
 - a. Controlar que las contrataciones realizadas por la Operadora se ejecuten basados en el presupuesto asignado.
 - b. Controlar que se realicen los pagos de acuerdo con lo presupuestado para cada contratación.
- 5. Valorar patrocinios que permitan fortalecer la imagen de Popular Pensiones mediante un análisis de costo-beneficio, el cual posteriormente es presentado al conocimiento y aprobación del Comité de Licitaciones.
 - a. Monitorear la presencia de marca de los patrocinios y cuantificar su retorno.

- b. Dar acompañamiento y supervisión en las actividades de patrocinio a fin de que se exponga la imagen de Popular Pensiones adecuadamente.
- 6. Coordinar las actividades de investigación de mercados que permitan un análisis sistemático de la percepción de los productos y servicios de la Operadora, su imagen, la demanda, la competencia, la industria de pensiones y las áreas relacionadas, directa o indirectamente, con el sistema de pensiones.
 - a. Preparación del cartel de acuerdo con los objetivos definidos por la Gerencia General para la contratación del estudio de imagen y percepción de la Operadora, lo cual involucra la definición de objetivos, revisión del cuestionario, seguimiento del cronograma de trabajo y validación de resultados.
- 7. Coordinar junto con la Asistente de Operaciones Administrativas 1 la provisión de materiales de venta, informativos y promocionales hacia los diferentes canales de atención al cliente:
 - a. Coordinar junto con la Asistente de Operaciones Administrativas 1 con las agencias de publicidad de Popular Pensiones para asegurarse que los materiales promocionales e informativos que se soliciten cumplan los parámetros y estándares de calidad solicitados.
 - b. Velar que las áreas de servicio al cliente y ventas cuenten con material promocional para la realización de sus labores.
- 8. Coordinar acciones de Relaciones Públicas necesarias para fortalecer la marca de Popular Pensiones:
 - a. Ejecutar la logística relacionada con actividades especiales para públicos de interés de la Operadora, tales como: conferencias de prensa, actividades para clientes, cobertura de patrocinios, entre otros.

RESPONSABILIDADES

- 1. Es responsable por el cumplimiento de los objetivos del área de Mercadeo, Comunicación, Diseño y Redes Sociales con el fin de consolidar la imagen de la Operadora, así como su liderazgo en presencia mediática.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Supervisor de Área 1 recibe supervisión directa de la Jefatura de Comunicación y Sostenibilidad.

Supervisión ejercida: El Supervisor de Área 1 ejerce supervisión directa sobre el Asistente de Operaciones Administrativas 1, Diseñador (a) y Gestor (a) de Redes Sociales

Iniciativa: El Supervisor de Área 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Supervisor de Área 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones; facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices relacionadas con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en mercadeo y ventas.
- Conocimiento del comportamiento de medios de comunicación (escritos, digitales, radio, televisión, etc)
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Conocimiento de la normativa de publicidad emitida por SUPEN.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Conocimientos estadísticos y base de datos.

Competencias:

- Alcance de los objetivos.
- Planificación y organización.
- Comportamiento estratégico.
- Toma de decisiones.
- Supervisión (tanto de la asistente, como de los equipos de trabajo de las agencias publicitarias y de comunicación), a fin de obtener lo requerido bajo los mejores estándares.

Experiencia:

Tres años de experiencia en puestos de coordinación relacionados con mercadeo, comunicación, y relaciones públicas en instituciones financieras.

Analista en Minería de Datos

Nombre del Puesto	Analista en Minería de Datos
Dirección	Gerencia General
Área	Comunicación y Sostenibilidad-Minería de Datos
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Comunicación y Sostenibilidad
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar labores relacionadas con reportes de datos y paneles de control gráfico (dashboards) según solicitudes de áreas usuarias. Diseñar modelos de minería de datos para obtener información con fines descriptivos, analíticos y predictivos. Elaborar informes con recomendaciones que sirvan de complemento a propuestas de negocios; dar seguimiento a los reportes generados y llevar el control correspondiente en la Operadora.

FUNCIONES

1. Construir modelos de minería de datos para obtener información de negocios desde bases de datos generados desde la operadora por medio de SQL y TOAD para Oracle.
2. Utilizar software de análisis estadístico y minería de datos en R y otros como Python o algún otro disponible en el mercado.
3. Desarrollar técnicas de minería de datos aplicando estadística.
4. Ofrecer apoyo a áreas usuarias en el campo de visualización y reportería de datos a partir de herramientas tales como Power BI.
5. Presentar análisis de datos en términos de negocios, utilizando conceptos y principios propios de la naturaleza de la Operadora.
6. Ejecutar otras labores propias del puesto.
7. Brindar el apoyo necesario a las actividades que se realicen en la Operadora.
8. Realizar cualquier otra actividad inherente al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Tiene responsabilidad directa en los resultados de su labor y compartida con la jefatura en los resultados de la gestión.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Analista de Datos recibe supervisión directa del Jefe de Comunicación y Sostenibilidad con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto. Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas y procedimientos establecidos.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Analista en Minería de Datos requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y para la solución de problemas.

Criterio: El Analista en Minería de Datos ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes. Le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller en Ciencia de datos, Economía, Estadística o Matemática preferiblemente con Licenciatura o Maestría.
- Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimiento en alguna de las siguientes herramientas: R, Python y/o SQL y TOAD para Oracle.
- Experiencia en proyectos de integración de datos.
- Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad de la Operadora.
- Conocimiento de normativa externa, reglamentos directrices y circulares de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central y cualquier otro organismo.
- Conocimiento de herramientas de Microsoft.
- Conocimiento en elaboración de informes técnicos.

Competencias:

- Compromiso Social
- Orientación al cliente
- Innovación y creatividad
- Integridad (seguimiento de procedimientos)
- Planeación
- Practicidad
- Precisión
- Manejo emocional
- Trabajo en equipo

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales relacionadas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Asistente de Operaciones Administrativas 1

Nombre del Puesto	Asistente de Operaciones Administrativas 1
Dirección	Gerencia General
Área	Comunicación y Sostenibilidad-Mercadeo
Personal a Cargo	N.A.
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores que contribuyan a consolidar la imagen de Popular Pensiones y a la consecución de los objetivos estratégicos de la Operadora.

FUNCIONES

1. Apoyar en la implementación de las estrategias de Mercadeo, Comunicación, Diseño, Redes Sociales y Sostenibilidad establecidas en el área:
 - a. Fiscalizar la aprobación de los diseños publicitarios por parte del comité revisor de publicidad.
 - b. Velar por el cumplimiento normativo de la publicidad.
 - c. Confección de oficios para la solicitud de aprobación de presupuestos de producción.
 - d. Confección de oficios solicitados por la Jefatura de Comunicación y Sostenibilidad relativos a labores propias del área.
 - e. Revisión de las facturas relacionadas con cada contratación en el área de Mercadeo, Comunicación, Diseño, Redes Sociales y apoyar en la revisión de facturas del área de Sostenibilidad.
2. Brindar seguimiento a la presencia mediática de Popular Pensiones en los distintos medios de comunicación:
 - a. Realizar monitoreo diario de las notas periodísticas de la industria de pensiones complementarias y de Popular Pensiones, y remitirlas al personal de la Operadora: Junta Directiva, Gerencia General, Directores y personal que tiene relación directa con clientes.
3. Realizar los reportes para el control de la utilización de los recursos presupuestarios asignados al área:
 - a. Realizar un control presupuestario de las distintas partidas presupuestarias asignadas al área, mediante el registro de compromisos y facturas, lo cual permite a la Coordinadora del área velar por el adecuado control presupuestario.
4. Asistir en acciones de relaciones públicas de Popular Pensiones:
 - a. Contribuir en la logística de los eventos organizados para los distintos públicos de interés de la Operadora, tales como: conferencias de prensa, actividades para clientes, cobertura de patrocinios, entre otros.
 - b. Apoyar en la grabación de vídeos, acompañar a los voceros a entrevistas con medios de comunicación o actividades relacionadas.
 - c. Apoyar en labores de maestra de ceremonias en actividades propias de la operadora.
5. Apoyar en las actividades relacionadas con los patrocinios que realice Popular Pensiones:
 - a. Dar acompañamiento en las actividades de patrocinio a fin de que se exponga la imagen de Popular Pensiones mediante la colocación de material publicitario y promocional.
6. Controlar la provisión de materiales de venta, informativos y promocionales hacia los diferentes canales de distribución y de atención al cliente:
 - a. Hacer entrega puntual del material promocional a los distintos departamentos.
 - b. Dar apoyo en el diseño y confección del material promocional de la Operadora.
5. Realizar actividades de asistencia administrativas y de apoyo que permitan un adecuado orden del área de Comunicación y Sostenibilidad:
 - a. Confeccionar documentación del área: oficios, trámite de facturas y cualquier otro que se requiera.
 - b. Apoyar a la Jefatura de Comunicación y Sostenibilidad en preparación de informes relativos al Plan Anual Operativo, Cuadro Mando Integral y otros de similar naturaleza.
 - c. Mantener el archivo al día y en orden para respaldo del área.

d. Desarrollar estadísticas y presentaciones comerciales que apoyen la gestión de venta y retención de afiliados.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Operaciones Administrativas 1 recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 e indirecta de la Jefatura de Comunicación y Sostenibilidad con el propósito de velar por el cumplimiento de los objetivos del área.

Supervisión ejercida: El Asistente Administrativo 1 es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Asistente Administrativo 1 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones así mismo requiere, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

Licenciatura universitaria en la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo o carrera afín (publicidad, relaciones públicas).

Incorporación al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en mercadeo y ventas.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Facilidad de comunicación.
- Actitud proactiva.
- Manejo de información.

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales relacionadas con mercadeo, comunicación o relaciones públicas en instituciones financieras.

Diseñador

Nombre del Puesto	Diseñador
Dirección	Gerencia General
Área	Comunicación y Sostenibilidad-Diseño Gráfico
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar labores técnicas relacionadas con diseñar artes gráficos, insumos, conceptos o ideas que se desean comunicar a través de diferentes medios visuales o audiovisuales, aplicando los métodos y técnicas del diseño gráfico. Encargado de diseñar los comunicados y material publicitario e informativo de Popular Pensiones, con el fin de apoyar los esfuerzos y estrategias de posicionamiento de la imagen y marca de la operadora.

FUNCIONES

1. Participar en el diseño y ejecución de las estrategias, programas y proyectos de mercadotecnia social, para la incidencia en los diferentes públicos de interés de la Operadora.
2. Desarrollar y diseñar productos de comunicación y de capacitación, que transmitan efectivamente la información interna y externa, facilitando su comprensión a través de distintos medios tales como: editorial, prensa, redes sociales, web y materiales didácticos multimedia.
3. Desarrollar propuestas gráficas de todos los documentos que genera la Operadora.
4. Apoyar en los procesos de análisis especializado del impacto de las estrategias mercadológicas y de comunicación social que realiza Mercadeo y Redes Sociales, para la implementación de las pautas y orientaciones generales.
5. Diseñar los materiales de apoyo educacional dirigidos a los colaboradores de la Operadora para el fomento de habilidades, conocimientos y actitudes para el cumplimiento de sus funciones.
6. Planear y organizar su trabajo en forma permanente y con una adecuada coordinación con su superior inmediato.
7. Apoyar eventualmente cuando así se requiera, junto con la Asistente de Operaciones Administrativas 1 la toma de fotografías y videos de las diferentes actividades que realiza la Operadora.

8. Brindar la debida atención a los colaboradores en materia de su especialidad, respecto a consultas relacionadas con diseño gráfico y comunicación visual exclusivamente.
9. Todo aquello que se enmarque en su perfil técnico y legal, solicitado por su jefe inmediato.
10. Ejecutar otras tareas propias del puesto.
11. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Tiene responsabilidad personal por la ejecución de las labores asignadas y responsabilidad compartida con su superior en los resultados de la gestión.

CARACTERISTICAS DEL PUESTO

El ocupante del puesto le corresponde la ejecución de funciones de carácter técnicas como responsable del diseño de los productos de comunicación y publicidad de la Operadora, en apego a la estrategia de mercadotecnia social.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Diseñador recibe supervisión constante y directa del Supervisor de Área 1 con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto. Trabaja siguiendo instrucciones generales, normas y procedimientos establecidos.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Diseñador requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y para la solución de problemas.

Criterio: El Diseñador ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Diplomado Universitario o poseer estudios superiores equivalentes en Diseño Publicitario, Diseño Gráfico o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Conocimiento sobre leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
- Conocimiento básico en producción audiovisual

- Conocimiento básico en animación 2D (motion graphics)
- Conocimiento en el manejo de programas relacionados con el puesto de trabajo, tales como: Adobe Ilustrador CC 2021, Adobe Photoshop CC 2021, Adobe InDesign CC 2021.
- Conocimiento de Artes Finales: preparación de material para impresión, offset y para impresión digital.
- Conocimientos en computación gráfica, formación en programas de dibujo digital, digitalización de imágenes y armado de textos.
- Conocimiento básico en diseño de páginas web e interacción.
- Conocimiento básico en fotografía: manejo de equipo para toma y manipulación de imágenes.
- Conocimientos en diseño editorial: diagramación de publicación editorial, diarios, revistas, folletos, afiches.
- Conocimientos en diseño de imagen empresarial.
- Conocimiento básico en TV e Internet.
- Conocimiento básico en diseño y manteniendo de un Press Room.

Habilidades Especiales:

- Agudeza visual, agilidad manual y precisión para el manejo de equipo y herramientas, para la aplicación de procesos técnicos y artísticos.
- Habilidad para diseñar y dibujar.
- Habilidad para conceptualizar y desarrollar proyectos.
- Facilidad de palabra y sentido crítico.

Competencias:

- Precisión.
- Tolerancia a la presión.
- Minuciosidad.
- Creatividad e innovación.
- Capacidad de análisis.
- Relaciones interpersonales.
- Manejo de conflictos.
- Administración de tiempo.

Experiencia:

Mínimo 3 de experiencia en labores relacionadas, con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo; y experiencia comprobada.

Gestor Ambiental

Nombre del Puesto	Gestor Ambiental
Dirección	Gerencia General
Área	Comunicación y Sostenibilidad

Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Comunicación y Sostenibilidad
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las labores relacionadas al eje ambiental de la Estrategia de Sostenibilidad que permita dar atención a la misión, visión y otros elementos filosóficos y estratégicos de la organización para el adecuado cumplimiento de metas de sostenibilidad.

FUNCIONES

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y dar seguimiento a las actividades ambientales a su cargo.
2. Coordinar las actividades ambientales inherentes a la Estrategia de Sostenibilidad entre ellas Programa de Gestión Ambiental Institucional, Programa Bandera Azul Ecológica y Certificación Carbono Neutral bajo la dirección del responsable del Área de Comunicación y Sostenibilidad.
3. Ejercer control sobre los costos de operación que la unidad requiera para la ejecución de los proyectos asignados.
4. Brindar apoyo operacional a la Gerencia General de Popular Pensiones de acuerdo con los objetivos planteados y con base en el avance de los proyectos ambientales que se establezcan.
5. Apoyar a la Gerencia General de Popular Pensiones como el encargado a nivel Corporativo de llevar adelante todas las acciones necesarias para el desarrollo de actividades y prácticas ambientales enmarcadas en la Estrategia de Sostenibilidad.
6. Desarrollar modificaciones o ajustes a los procesos, políticas, normas y procedimientos del eje ambiental, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias.
7. Asistir a reuniones, así como otras actividades, que le sean asignadas.
8. Controlar y supervisar los activos asignados al personal del área.
9. Supervisar el buen manejo de la documentación de archivo del área.
10. Coordinar permanentemente con otras Áreas o Departamentos, para la efectiva atención de las labores y responsabilidades del área.
11. Asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para el área bajo su cargo.
12. Planificar y controlar el presupuesto requerido para el funcionamiento adecuado del área.
13. Generación de información estadística y cualquier otro tipo de informe ambiental que le sea asignado, con información correcta para la toma de decisión.
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contempladas en el proceso a su cargo.
2. Asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
3. Mantener actualizadas las políticas y procedimientos de su área y asegurar el cumplimiento de los controles establecidos en cada uno de los procesos.

4. Identificación permanente y gestión efectiva de los riesgos del área a su cargo.
5. Preparación y custodia de la documentación del proceso y velar por el cumplimiento de la seguridad de la información generada y a la que se tiene acceso en el área.
6. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados a su área.
7. Velar por el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados por el área a su cargo y gestionar y coordinar las mejoras requeridas a los mismos.
8. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Gestor Ambiental recibe supervisión directa del Jefe de Comunicación y Sostenibilidad, en su calidad de responsable de los programas y acciones ambientales con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Gestor Ambiental requiere de un alto grado de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos a cargo.

Criterio: El Gestor Ambiental requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, asimismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Bachiller o Técnico Universitario en: gestión ambiental, ingeniería industrial, con conocimientos en Planes de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE) y otros similares.
- Conocimientos generales en Responsabilidad Social o Sostenibilidad.
- Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
- Manejo de los programas aplicables a su área de actividad.
- Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Conocimiento de la normativa relacionada con la Operadora y los Fondos de Pensión.
- Conocimientos de otras normativas aplicables al área.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Manejo de personal.
- Dominio de grupos.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Habilidad en el desarrollo y seguimiento de proyectos.

Competencias:

- Capacidad de comunicación
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Orden y manejo de información.
- Actitud Proactiva
- Creatividad
- Enfoque al cumplimiento de metas.
- Pensamiento analítico
- Orientación hacia la calidad
- Confidencialidad.

Experiencia:

Tres años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Gestor de Redes Sociales

Nombre del Puesto	Gestor de Redes Sociales
Dirección	Gerencia General
Área	Comunicación y Sostenibilidad-Mercadeo
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Supervisor de Área 1
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Crear, preparar y desarrollar contenidos audiovisuales, en coordinación directa con Mercadeo y Comunicación para las redes sociales de la organización, a saber: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y YouTube con el fin de fortalecer la presencia de marca, promover productos y servicios; resaltar atributos de la organización y dar atención en tiempo y forma a las consultas, quejas y comentarios de los usuarios de dichas redes.

FUNCIONES

1. Implementar campañas en redes sociales que se alineen con las estrategias de Mercadeo
 2. Conocimiento de elaboración de contenido en texto, imágenes y video para redes sociales
 3. Responder a comentarios y preguntas en tiempo y calidad
 4. Monitoreo y reporte de realimentación y reseñas en línea
 5. Organizar y participar en eventos para construir la comunidad y mejorar imagen de marca
 6. Coordinar con equipo de mercadeo y comunicación para asegurar consistencia en la identidad de marca
 7. Mantenerse actualizado con ventas sobre los nuevos productos
 8. Crear relaciones con clientes actuales, potenciales clientes y periodistas
 9. Mantenerse al día con actualizaciones tecnológicas
- Ejecutar otras tareas propias del puesto.
10. Brindar el apoyo necesario a las actividades que se realicen en la Operadora.
 11. Asistir a reuniones, así como otras actividades, que le sean asignadas.
 12. Controlar y supervisar los activos asignados.
 13. Supervisar el buen manejo de la documentación de archivo del área.
 14. Generación de información estadística y cualquier otro tipo de informe que le sea asignado, con información correcta para la toma de decisión.
 15. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Gestor de Redes Sociales recibe supervisión directa del Supervisor de Área 1 y paralelamente de la Supervisora de Área 1, con el propósito de cumplir con el plan de trabajo definido y las directrices del puesto. Trabaja siguiendo instrucciones generales normas y procedimientos establecidos.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Gestor de Redes Sociales requiere de iniciativa para concebir contenidos, actividades y tareas relacionadas con el mundo de las redes sociales; analizar constantemente las tendencias tecnológicas relacionadas; estar atento de los comportamientos, gusto y preferencias del usuario de redes sociales, todo con el fin de apoyar en los objetivos promoción y fortalecimiento de marca.

Criterio: Gestor de Redes Sociales requiere de criterio para implementar recomendaciones y soluciones para mejorar las funciones a cargo.

Formación Académica:

- Bachillerato universitario en las carreras Relaciones Públicas o Publicidad o Mercadeo.
- Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio de redes sociales Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn.
- Dominio de Paquetes de Adobe; Illustrator, Photoshop, Premiere
- Dominio del inglés en forma escrita
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).
- Conocimiento de marketing digital

Habilidades Especiales:

- Habilidad para identificar y monitorear métricas relevantes propias de las redes sociales (crecimiento audiencia, nivel de participación, interacciones, canales, NPS.)
- Facilidad para la comunicación verbal
- Buena redacción

Competencias:

- Adecuada administración del tiempo.
- Proactividad.
- Capacidad de actualización, que busque mantenerse actualizada en las tendencias tecnológicas.
- Trabajo en equipo
- Tolerancia a la presión.
- Minuciosidad.
- Creatividad e innovación.
- Capacidad de análisis.
- Relaciones interpersonales.
- Manejo de conflictos.

Experiencia:

Contar con dos años de experiencia en labores de servicio al cliente, administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo, preferiblemente experiencia en manejo de redes sociales.

Gestor de Sostenibilidad

Nombre del Puesto	Gestor de Sostenibilidad
Departamento	Gerencia General
Área	Comunicación y Sostenibilidad
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Comunicación y Sostenibilidad
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar la ejecución de la estrategia de sostenibilidad en los ejes social, económico y de gobernanza y los proyectos y planes derivados de esta que son desarrollados por la Operadora. Además, es

responsable del cumplimiento y desarrollo de compromisos, normativas y certificaciones vinculadas a la sostenibilidad incluyendo el Sistema de Gestión en Responsabilidad Social. Igualmente, liderar los programas de educación financiera y atender los convenios y alianzas promovidos en este ámbito, con el propósito de impactar favorablemente en la calidad de vida de los públicos de interés definidos, a través del ahorro y la previsión, generando elementos diferenciadores positivos para Popular Pensiones.

FUNCIONES

1. Asignar, supervisar y controlar a los colaboradores y las tareas asignadas.
2. Resolver las consultas que le presenten y velar por el eficiente cumplimiento de los deberes encomendados.
3. Revisar, verificar y elaborar diversos documentos como: reportes, informes, información estadística, documentos variados y otros, una vez sean validados por la jefatura, para la correcta toma de decisiones.
4. Participar activamente en comisiones de trabajo que se forman para atender diversos asuntos.
5. Brindar el apoyo necesario a las actividades que se realicen en la Operadora.
6. Participar y dar seguimiento a las actividades de los programas y planes del eje social, gobernanza y económico, específicamente en este último lo relacionado con Educación Financiera establecido por la Operadora y por el Conglomerado Financiero Banco Popular.
7. En materia de educación financiera contribuir en el fomento del uso de instrumentos financieros para desarrollar una cultura de ahorro que mejore las economías personales y familiares de diferentes públicos de interés.
8. Brindar apoyo operacional de acuerdo con los objetivos planteados y con base en el avance de los proyectos que se establezcan.
9. Promover la actualización en los procedimientos del área, buscando un mejoramiento continuo, para lo cual debe permanecer actualizado en cuanto a cambios y nuevas tendencias.
10. Mantenerse informado sobre los objetivos, estrategias, planes de acción y demás información relevante del área donde pertenece.
11. Asistir a reuniones, así como otras actividades, que le sean asignadas.
12. Controlar y supervisar los activos asignados.
13. Supervisar el buen manejo de la documentación de archivo del área.
14. Ejercer control sobre los costos de operación que la unidad requiera para la ejecución de los proyectos asignados.
15. Brindar apoyo operacional a la Gerencia General de Popular Pensiones de acuerdo con los objetivos planteados y con base en el avance de los proyectos de responsabilidad social que se establezcan.
16. Coordinar permanentemente con otras Áreas o Departamentos, para la efectiva atención de las labores y responsabilidades del área.
17. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

- Por la naturaleza de la clase, recibe supervisión periódica de carácter general y trabaja aplicando normas y procedimientos establecidos.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: Gestor de Sostenibilidad recibe supervisión directa del Jefe de Comunicación y Sostenibilidad con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto. Trabaja siguiendo instrucciones generales normas y procedimientos establecidos.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: Gestor de Sostenibilidad requiere de iniciativa para mejorar procesos y actividades, análisis de información y establecer herramientas necesarias para ejecutar estas funciones.

Criterio: Gestor de Sostenibilidad requiere de criterio para implementar recomendaciones y soluciones para mejorar las funciones a cargo.

Formación Académica:

- Bachiller Universitario en la carrera de Administración de Negocios, Ciencias Sociales o carrera afín con experiencia.
- Estudios en Responsabilidad Social o Sostenibilidad.
- Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos sobre las leyes, reglamentos y normas que regulan el área de trabajo.
- Conocimientos contables y estadísticos.
- Conocimiento de la normativa relacionada con la Operadora y los Fondos de Pensión.
- Manejo de los programas aplicables a su área de actividad.
- Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
- Conocimientos de otras normativas aplicables al área.

Habilidades Especiales:

- Conocimientos en la formulación, presentación y desarrollo de proyectos.

Competencias:

- Concentración
- Discreción y tacto
- Hábitos de orden
- Iniciativa
- Juicio y criterio
- Liderazgo

- Facilidad de expresión oral y escrita
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Conciliador de opiniones diversas
- Habilidad para las relaciones interpersonales.

Experiencia:

Tres años de experiencia en laborales relacionadas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Contralor de la Persona Usuaría

Contralor de la Persona Usuaría

Nombre del Puesto	Contralor de Atención a la Personal Usuaría
Dirección	Gerencia General
Área	Contraloría de Atención a la Persona Usuaría
Personal a Cargo	NA
Puesto del Jefe Inmediato	Gerente General
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

La Contraloría de Atención a la Persona Usuaría tiene como objetivo promover los cambios y mejoras en la atención y el servicio a la persona usuaria, de conformidad con sus necesidades y expectativas y con la viabilidad técnica y financiera de Popular Pensiones.

Además, será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda Popular Pensiones.

También apoya, complementa, guía y asesora a la Gerencia General en la toma de decisiones de forma tal que se incremente la calidad de los servicios prestados.

Es la instancia que ofrece Popular Pensiones para que las personas usuarias puedan presentar sus inconformidades o insatisfacción con el servicio recibido con el fin de velar por la calidad de éste.

FUNCIONES:

- Mantener una estrecha coordinación con la Junta Directiva, Gerencia General, Direcciones, y colaboradores de Popular Pensiones, así como con los enlaces externos, con el fin de lograr los objetivos indicados en este Reglamento.
- Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que se les permita contar con información actualizada con relación a los servicios que ofrece Popular Pensiones.
- Presentar a la Gerencia General el plan Anual de Trabajo que sirva de base para evaluar el Informe del Segundo Semestre del Año, a más tardar en diciembre de cada año.

- d. Presentar a la Gerencia General un Informe de labores al finalizar cada semestre del año (junio) y (diciembre).
- e. Elaborar y proponer a la Gerencia General los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones de las personas usuarias, entendidas como toda inconformidad, consulta, sugerencia, y/o felicitación respecto a la forma o el contenido con el que se brinda el servicio, presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Atención a la persona usuaria de Popular Pensiones, respecto a los servicios que brinda. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser información pública, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.
- f. Atender de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la Contraloría de Atención a la persona usuaria sobre los servicios que brinda Popular Pensiones, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.
- g. Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante Popular Pensiones en los plazos establecidos.
- h. Evaluar, en Popular Pensiones la prestación de los servicios de apoyo y de ayuda técnica requeridos por las personas usuarias con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.
- i. Promover, ante la Gerencia General y la Dirección de Negocios, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda con el fin de proponer recomendaciones que propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta Popular Pensiones.
- j. Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la Dirección de Negocios respecto a los servicios que brinda Popular Pensiones con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento en las expectativas de las personas usuarias.
- k. Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Atención a la persona usuaria, así como de las recomendaciones y las acciones internas acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.
- l. Informar a la Gerencia General de Popular Pensiones cuando las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Atención a la persona usuaria hayan sido ignoradas o se incumpla el plazo establecido para su atención y por ende las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.
- m. Elaborar y aplicar, al menos una vez al año instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas, para ello; contará con los recursos y el apoyo técnico necesario.
- n. Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la Contraloría de Atención a la persona usuaria
- o. Elaborar el proyecto de Presupuesto y del Plan Anual operativo de la Contraloría. de Atención a la persona usuaria

POTESTADES

a.-El libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, expedientes, archivos y documentos relacionados con la prestación del servicio excepto la información confidencial, que puedan servir de sustentación de procedimientos administrativos de las personas usuarias.

b-. Actuar como persona mediadora en la búsqueda de una solución más adecuada a las gestiones planteadas de las personas usuarias como una forma de agilizar la prestación de los servicios.

c-. Establecer los mecanismos de comunicación, coordinación y apoyo con otras instancias que considere oportuno, a fin de mejorar la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias de Popular Pensiones

RESPONSABILIDADES

Es responsable por la ejecución de sus funciones, así como de las actividades administrativas propias de su cargo que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contempladas en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación, custodia o manipulación de documentos con información confidencial, vela por el cuidado de los activos asignados a su Área y a la preparación de la información que se debe entregar a la Gerencia General.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: La Contraloría de Atención a la Persona Usuaria dependerá de la Gerencia General de Popular Pensiones y estará a cargo de ésta una Persona Contralora de Atención a la Persona Usuaria con el fin de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por su propio trabajo.

Iniciativa: El Contralor de Atención al Usuario requiere de credibilidad, iniciativa y compromiso para ejecutar su puesto con propiedad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos, en procura de brindar un buen servicio a los afiliados.

Criterio: El Contralor de Atención al Usuario requiere de criterio objetivo, negociador e investigativo para la atención de problemas y el aporte de soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Confidencialidad: El personal de la Contraloría de Atención a la persona usuaria deberá guardar la confidencialidad de la información y de los documentos que le brinden las diversas Direcciones para la atención de las inconformidades que se reciban.

Apoyo Institucional: Para el cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Atención a la Persona Usuaria recibirá el apoyo de todas Direcciones de Popular Pensiones.

Formación Académica:

- Licenciatura ó Maestría en Planificación Económica Social, carreras de las Ciencias Sociales o afines.
- Estar debidamente incorporado (a) al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimiento de técnicas de negociación, mediación y conciliación.
- Conocimientos sobre servicio al cliente y como tratar a personas difíciles.
- Conocimiento del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento para desarrollar distintos métodos y técnicas de la Planificación
- Conocimientos básicos de inglés (no indispensable).
- Conocimiento en procesos de servicio y retención de clientes.
- Conocimiento básico de la normativa vigente de Popular Pensiones y Pensiones.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Conocimiento e interpretación de datos estadísticos.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Licencia B1 al día
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.

Competencias:

- Proactividad e iniciativa
- Orientación a la calidad
- Capacidad de respuesta
- Trabajo en equipo
- Pensamiento Analítico
- Identificado con la Organización
- Creatividad
- Alcance de Objetivos
- Planificación y organización
- Servicio al Cliente
- Comunicación
- Liderazgo
- Toma de decisiones
- Negociación
- Seguro de sí mismo
- Aptitud investigativa
- Sensibilidad Humana
- Debe ser diligente, capaz de realizar de forma rápida, cuidadosa y objetiva lo que se le presente.
- Integridad.
- Confidencialidad.
- Relaciones Interpersonales.
- Motivación para el logro

Experiencia:

Tres años de experiencia en labores administrativas y de atención al cliente y conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Causas de cesación del cargo:

La persona Contralora de Atención al Usuario cesará en sus funciones por cualquiera de las siguientes causales:

- Renuncia del cargo
- Por negligencia notoria o violaciones graves al ordenamiento jurídico, en el cumplimiento de los deberes de su cargo debidamente comprobado mediante el debido proceso
- Por haber sido condenado en sentencia firme
- Por otras establecidas en otras leyes o reglamentos a fin a su cargo.

Control Interno

Técnico en Control Interno

Nombre del Puesto	Técnico en Control Interno
Dirección	Gerencia General
Área	Control Interno
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Gerente General
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar el Sistema de Control Interno (SEVRI), a fin de desarrollar y fomentar la realización de actividades que favorezcan la eficiencia de los procesos de la Operadora en un ambiente adecuado de control, acorde con lo estipulado en la Ley General de Control Interno,

FUNCIONES

1. Vigilar el cumplimiento y atención de La Ley General de Control Interno.
2. Elaborar y remitir a la Gerencia General los planes de trabajo anual e informes periódicos con los proyectos y avances desarrollados en procura del objetivo del puesto, atendiendo los plazos descritos en estos planes de acción.
3. Elaborar, aplicar, evaluar y dar seguimiento a los procedimientos de control interno establecidos por la Operadora.
4. Enlace con el conglomerado para implementar los procesos relacionados con el SEVRI.
5. Enlace con la Contraloría General de la República en los procesos del Índice de Capacidad de Gestión (ICG).

6. Atender, asistir y tramitar reuniones con la Gerencia General, Junta Directiva, Comité Gerencial, Unidad de Gobierno, riesgo y cumplimiento, Direcciones, o cualquier otra dependencia, cuando sea necesario.
7. Elaborar y aplicar herramientas metodológicas para obtener información acerca de la eficiencia y los controles de los procesos de la Operadora.
8. Brindar seguimiento y comunicación periódica a la Gerencia General sobre las acciones desarrolladas para la mejora continua de la eficiencia y el control interno de las operaciones, según lo establecido en los planes de acción.
9. Diseñar y realizar investigaciones, proyectos, planes, programas de trabajo en áreas diversas relativas al campo del mejoramiento del control Interno.
10. Diagnosticar el nivel de control interno de procesos particulares con determinación de causas y efectos de la situación determinada.
11. Desarrollar propuestas para el mejoramiento de los procesos con una clara orientación hacia el uso eficiente de los recursos (humanos, naturales, materiales y de energía).
12. Asesorar a las diferentes áreas de la Operadora en cuanto a la mejora en la eficiencia y el control de los procesos internos.
13. Atender y evacuar las consultas con respecto a la aplicación de la Ley General de Control Interno.
14. Coordinar con otras áreas como la realización conjunta de actividades que promuevan la mejora integral de los procesos.
15. Asistir a reuniones, seminarios, charlas, capacitaciones y otras actividades y representar a la operadora cuando la Gerencia General así lo determine.
16. Programar, desarrollar e impartir capacitaciones y charlas sobre temáticas relacionadas con Control Interno y Mejora de Procesos.
17. Coordinar equipos de trabajo cuando así sea requerido.
18. Exponer ante los órganos competentes, como BPDC, SUPEN, Auditoría Interna, Auditoría externa y Contraloría General de la República cuando sea requerido, los criterios y alcances planteados en los informes o proyectos que se desarrollan.
19. Participar en la preparación y formulación de objetivos, planes, programas de trabajo, presupuestos, informes estadísticos, proyectos, determinación de recursos y otros relativos al área.
20. Llevar controles variados sobre las actividades bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
21. Actualizar anualmente los Manuales de Procedimientos, puestos y cualquier otro establecido del área.
22. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.
23. Aplicar las autoevaluaciones periódicas de Control Interno e Indicadores de Gestiones Institucionales.
24. Encargado de velar por el cumplimiento del reporte por parte de la información relativa para la medición en las áreas del Índice de Control Interno y del Índice de madurez de control interno dentro del rango definido por Junta Directiva.
25. Funcionario designado por Junta directiva para la certificación de imputaciones de los movimientos de las cuentas individuales, según lo establecido en la normativa.

RESPONSABILIDADES

1. Trabajar siguiendo instrucciones generales, normativas vigentes, procedimientos administrativos y legales de la organización.
2. Integrar grupos de trabajo interdisciplinarios y coordinar el trabajo de cualquier área específica, así como algún otro proyecto asignado por la Gerencia General.
3. Relacionarse constantemente con superiores, funcionarios de instituciones públicas y privadas, con tacto, respeto y cordialidad.
4. Mantener discreción, confidencialidad y objetividad con las actividades, información y documentación que se manipule.
5. Actualizarse en los conocimientos y técnicas propias de su especialidad.
6. Delimitar el acceso a información de uso restringido.
7. Tener responsabilidad directa por la ejecución de las labores asignadas.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Técnico en Control Interno recibe supervisión directa de la Gerencia General y/o del Jefe de Cumplimiento y Riesgo dando cumplimiento a las actividades propias establecida en el presente manual.

Supervisión ejercida: Es responsable de trabajo y del resultado del mismo.

Iniciativa: El Técnico en Control Interno, requiere independencia e iniciativa propia para ejecutar su puesto, para presentar recomendaciones y acciones en los procesos, en procura de velar por el fiel cumplimiento de la normativa vigente y las mejores prácticas al respecto.

Criterio: El Técnico en Control Interno requiere de criterio especializado para la atención de actividades aportando recomendaciones y soluciones efectivas, así mismo, facultades técnicas y operativas para emitir opiniones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Formación Académica:

- Licenciatura Administración de Empresas o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Amplio conocimiento de la Ley General de Control Interno, Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización.
- Amplio conocimiento en la normativa de la Industria de Pensiones.
- Conocimientos en análisis y mejora de procesos.
- Conocimientos de herramientas como SPSS o R Estudio.
- Conocimientos en Inversiones, riesgo, sistemas de información y auditoría interna.
- Dominio del ambiente Windows, Internet, Office (Word, Excel, Power Point, Visio y Outlook).
- Conocimientos y habilidad para la elaboración y redacción de informes.

Habilidades Especiales:

- Capacidad para abstraer, interpretar y analizar información.
- Capacidad analítica y numérica.
- Habilidad para la investigación y desarrollo de proyectos.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Manejo de información y documentación confidencial.
- Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.

Competencias:

- Manejo de la información.
- Inteligencia emocional.
- Facilidad de palabra.
- Mantener la discreción y tacto.
- Habilidad para las relaciones interpersonales.
- Iniciativa.
- Trabajo en equipo.
- Habilidad y capacidad analítica.
- Habilidad para redactar.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Espíritu investigativo.
- Entusiasta y emprendedor.

Experiencia:

Cinco años de experiencia en operaciones bancarias, finanzas, auditoria, y en procesos relacionados a Control Interno en operadoras complementarias de pensiones.

Gerencia General

Gerente General

Nombre del Puesto Gerente General	Nombre del Puesto Gerente General
Departamento Gerencia General	Departamento Gerencia General
Área Gerencia General	Área Gerencia General
Personal a Cargo N/A	Personal a Cargo N/A

Puesto del Jefe Inmediato	Junta Directiva
Fecha Actualización 31 de octubre de 2019	Fecha Actualización 31 de octubre de 2019

FUNCIONES

1. Planificar, dirigir, organizar, controlar y liderar la gestión y cumplimiento de los objetivos de la Operadora, esbozados en el Plan Estratégico del Conglomerado Financiero. Buscar la integración de planes y programas que le aseguren un adecuado retorno a los accionistas, así como obtener los resultados financieros que se proponen en los respectivos Órganos de Dirección.
2. Asistir a las reuniones del Órgano de Dirección de Popular Pensiones e informar los resultados sobre las diferentes gestiones.
3. Definir y desarrollar con las áreas a su cargo, las metas y objetivos a cumplir, en un período determinado, asegurando que los mismos estén alineados al Plan Estratégico del Conglomerado Financiero y evaluar periódicamente los resultados.
4. Promover y mantener la cultura organizacional cambios de calidad en todos los procesos de Popular Pensiones, que motive al personal a desarrollar su trabajo con un enfoque de mejora continua.
5. Representar a Popular Pensiones, ante instituciones gubernamentales, entes reguladores, instituciones nacionales e internacionales y clientes.
6. Establecer y coordinar la ejecución de políticas financieras, contables, de control interno, de riesgos, de Capital Humano, de tecnología moderna y adecuada y de servicio al cliente, para que integrados sean competitivos y de alta productividad.
7. Asegurar la existencia de planes contingenciales, que permitan la respuesta inmediata ante posibles eventos no planeados.
8. Conocer la normativa vigente y participar en la aplicación de la misma, procurando adaptar internamente a la Operadora, para responder a esos cambios; mantener información actualizada sobre tendencias, tecnologías, nuevos productos que afectan la actividad del mercado de pensiones a efecto de tomar las medidas pertinentes.
9. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno a su cargo y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Participar en la identificación de los riesgos asociados a los procesos que se llevan a cabo en la Operadora.
11. Revisar, autorizar o aprobar los documentos que son de su competencia generados en Popular Pensiones. “INFORMACION DE USO PÚBLICO. La información contenida en este documento es de Uso Público y se puede dar a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular”.
12. Velar por el cumplimiento integral de las metas establecidas para Popular Pensiones en concordancia con los Planes de Negocios de las otras UEN del Conglomerado Financiero.
13. Participar en la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico del Conglomerado Financiero en lo que a la Operadora de Pensiones corresponde, en coordinación con el Órgano de Dirección y demás áreas estratégicas.
14. Participar en los Comités y Comisiones de Popular Pensiones a los que sea convocado.
15. Dar seguimiento y atención oportuna a las recomendaciones emitidas por la SUPEN, CGR, Auditoría Interna y Externa, así como cualquier otra entidad competente.

16. Velar por el cumplimiento de la normativa y políticas referentes al resguardo de información y documentación.
17. Mantener un control permanente del cumplimiento de los reglamentos internos, por parte del personal a su cargo.
18. Asegurar el cumplimiento de todos los elementos evaluados en el Marco de Gestión de Riesgos y el Reglamento de Gestión de Activos, aprobados por el CONASSIF.
19. Asegurar el cumplimiento de todos los elementos evaluados en el Índice de Gestión Institucional de la Contraloría General de la República.
20. Velar por el uso adecuado de los recursos asignados a Popular Pensiones.
21. Mantener un alineamiento con la cultura organizacional del Conglomerado Financiero demostrando integridad, comunicaciones y acciones congruentes, reflejando los valores corporativos (credibilidad, justicia, integridad, honestidad y responsabilidad) en la conducción y participación de todas las actividades propias de la gestión de la Gerencia General.
22. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior.
23. Funciones Específicas Relacionadas con Riesgo:
24. Conocer la metodología corporativa de administración de riesgos en programas, proyectos e iniciativas.
25. Conocer la exposición que tienen los riesgos en los proyectos, a nivel departamental e institucional.
26. Conocer el proceso de seguimiento y control de riesgos dentro de los proyectos.
- 27. Velar por una adecuada gestión de los riesgos que pueden impactar sobre los proyectos a los cuales se encuentran asociados.
28. Participar cuando sea convocado en reuniones de alto interés para conocer el proceso de identificación, valoración y planes de acción de los riesgos de los proyectos.
29. Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo conforme a la declaratorio de apetito de riesgo, políticas y límites de riesgo definidos por la Junta Directiva de Popular Pensiones.
30. Promover en su área de trabajo la cultura de riesgo institucional orientada al logro de resultado y a la medición del desempeño considerando el apetito de riesgo. “
31. Fomentar una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de riesgo, control interno y cumplimiento, para lo cual deberá realizar entre otras labores las siguientes:
32. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas. Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos. Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.
32. Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.
43. Ejecutar los planes de mitigación que se establezcan para gestionar los riesgos de su área. Reportar periódicamente a la División de Riesgo Operativo los eventos de riesgos materializados. Asegurarse que el personal a su cargo conoce la normativa de riesgo, control y cumplimiento que es aplicable al área.

CARACTERISTICAS DEL PUESTO

- Formación Académica:
- Licenciatura y/ o Maestría en: Economía, Contaduría Pública, Administración Pública,

- Administración de Negocios con algún énfasis en Finanzas, Gerencia, Contaduría
- Pública.
- Legales: Incorporado al colegio profesional atinente a la formación académica
- requerida, con estatus activo.

REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES

- Conocimiento de la industria de pensiones y del sistema financiero nacional e internacional.
- Conocimiento de la operación y funcionamiento del sistema de pensiones a nivel nacional e internacional.
- Conocimiento en fondos de pensiones y en materia de riesgos e inversiones.
- Conocimiento de la legislación relacionada con el sistema de pensiones costarricense
- Conocimiento general de la Ley Orgánica del Banco Central, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y su normativa, Ley General de Administración Pública, Ley de Contratación Administrativa, Ley General de Control Interno, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y otras leyes aplicables.

REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES

- Conocimiento de la normativa relacionada con CONASSIF, SUPEN, SUGEF, SUGEVAL y SUGESE.
- Cursos de alta gerencia y manejo de equipos de alto desempeño.
- Inglés intermedio a nivel de lectura, escritura y conversación
- Conocimiento en el proceso de certificaciones ISO, Six Sigma, entre otras
- Conocimiento sobre tecnología de sistemas informáticos aplicables al sector pensiones.
- Conocimiento sobre Big Data / Data Science.
- Conocimiento de gestión y mejora de procesos y procedimientos.
- Conocimiento en estrategias de mercadeo y administración financiera.
- Conocimientos especializados en materia actuarial.

• SISTEMAS UTILIZADOS

- Ofimática
- Sistemas de Información Gerencial (CRM, ERP, etc.)

Experiencia:

Con experiencia comprobada de al menos 7 años en puestos gerenciales relacionados con la industria de pensiones, donde se pueda constatar las cualidades en la gestión institucional, así como manejo de riesgos e inversiones.

Asistente Administrativo 1

Nombre del Puesto	Asistente Administrativo 1
Dirección	Gerencia General
Área	Gerencia General
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Asistente de Gerencia
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Asistir y apoyar en labores secretariales de carácter operativo asistencial en la Gerencia General, con el objetivo de contribuir a que los procedimientos se desarrollen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Atender llamadas, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como realizar las llamadas internas y externas que requiere su superior inmediato.
3. Recibir, registrar, clasificar, y distribuir la documentación recibida, así como mantener un control de la documentación entrante y saliente de la Gerencia General.
4. Realizar el escaneo de la correspondencia recibida y enviada de la Gerencia General.
5. Apoyar en la Gerencia General en tareas tales como: hojas de trámite, oficios, fotocopias, entrega de documentación interna, requisiciones de suministros de oficina, solicitudes de compra, reservas de recursos e inclusión de contrataciones en SICOP, control de activos y archivo general de correspondencia y documentación.
6. Archivar correspondencia y documentos, siguiendo sistemas establecidos; preparar, clasificar y actualizar expedientes e información, así como seleccionar los documentos para su envío al archivo central, de conformidad con la normativa.
7. Asistir a reuniones del Área, en las que sea requerida, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y elaborar una minuta para firma de los asistentes.
8. Realizar los trámites respectivos de compras por medio de caja chica ante la persona encargada, cuando sea requerido, siguiendo las directrices y lineamientos establecidos.
9. Brindar soporte a la Asistente Administrativo 2 y Asistente Administrativo 3 de la Gerencia, en cuanto a la coordinación en la atención de la Junta Directiva y/o Comités y Comisiones de la Gerencia General.
10. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la correcta atención de los visitantes de la Gerencia y trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 1 recibe supervisión directa de la Asistente de Gerencia con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 1 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente Administrativo 1 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Técnico Medio en Secretariado.
- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Orientación de Servicio.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales secretariales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Asistente Administrativo 2

Nombre del Puesto	Asistente Administrativo 2
Dirección	Gerencia General
Área	Gerencia General
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Asistente de Gerencia
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Asistir y apoyar en labores secretariales de carácter operativo asistencial en la Gerencia General, con el objetivo de contribuir a que los procedimientos se desarrollen de forma rápida y eficiente.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Atender llamadas, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como realizar las llamadas internas y externas que requiere su superior inmediato.
3. Atender y anunciar a las personas que visitan la Gerencia General para reuniones, consultas y otros.
4. Recibir, registrar, clasificar, y distribuir la documentación recibida, así como mantener un control de la documentación entrante y saliente de la Gerencia General.
5. Realizar el escaneo de la correspondencia recibida y enviada de la Gerencia General.
6. Apoyar en la Gerencia General en tareas tales como: hojas de trámite, oficios, fotocopias, entrega de documentación interna, requisiciones de suministros de oficina, solicitudes de compra, reservas de recursos e inclusión de contrataciones en SICOP, control de activos y archivo general de correspondencia y documentación.
7. Dar seguimiento de atención por parte de las otras áreas de solicitudes enviadas por medio de hojas de trámite y oficios elaborados por la Gerencia.
8. Registrar y mantener al día el consecutivo electrónico, así como realizar el archivo de las hojas de trámite que se emiten en la Gerencia.
9. Mantener un control y verificación de activos y proceso de revisión de roles asignados a la Gerencia General.
10. Archivar correspondencia y documentos, siguiendo sistemas establecidos; preparar, clasificar y actualizar expedientes e información, así como seleccionar los documentos para su envío al archivo central, de conformidad con la normativa.
11. Apoyar con los documentos recibidos y enviados a SUPEN, y con los acuerdos de las Comisiones Técnicas y Junta Directiva.
12. Asistir a reuniones del Área, en las que sea requerida, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y elaborar una minuta para firma de los asistentes.
13. Efectuar las requisiciones de útiles, materiales y otros suministros de oficina, necesarios para el desarrollo de las actividades del área, así como mantener los controles respectivos.

14. Realizar los trámites respectivos de compras por medio de caja chica ante la persona encargada, cuando sea requerido, siguiendo las directrices y lineamientos establecidos.
15. Incluir las actas de los Comités de Inversiones y de Riesgo en el sistema electrónico que para tal efecto la SUPEN ha elaborado, y controlar que se incluyan y se firmen en el plazo de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente.
16. Manejo y control de la documentación remitida al archivo central y coordinación con el Encargado de Archivo de los requerimientos específicos del departamento.
17. Brindar soporte a la Asistente Administrativo 3 de la Gerencia, en cuanto a la coordinación en la atención de la Junta Directiva y/o Comités y Comisiones de la Gerencia General.
18. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la correcta atención de los visitantes de la Gerencia y trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 2 recibe supervisión directa de la Asistente de Gerencia con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 2 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente Administrativo 2 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas

Formación Académica:

- Técnico Medio en Secretariado.
- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Orientación de Servicio.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales secretariales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Asistente Administrativo 3

Nombre del Puesto	Asistente Administrativo 3
Dirección	Gerencia General
Área	Gerencia General
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Gerente General
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar diversas labores de índole secretarial y administrativo para la Gerencia General en forma eficiente y oportuna, a fin de cumplir a cabalidad con la responsabilidad asignada.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar el trabajo con su superior inmediato.
2. Atender, elaborar y presentar toda la información (consultas, informes y otros) que, en materia de su competencia, le requiera su superior inmediato.
3. Elaborar y coordinar junto a su superior inmediato la agenda correspondiente verificando reuniones, citas, compromisos y coordinando cambios o cancelaciones de reuniones en casos necesarios.
4. Organizar y coordinar eventos como reuniones, seminarios, Juntas Directivas y Comisiones de Junta Directiva y otros que le sean asignados por su superior inmediato.
5. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como atender a las visitas de la Gerencia General.
6. Realizar las llamadas telefónicas según le sean solicitadas por su superior inmediato.
7. Atención, canalización y seguimiento a las solicitudes de clientes que vienen directamente a la Gerencia para solicitar agilidad en sus trámites.
8. Confeccionar solicitudes de compra y órdenes de pago.
9. Apoyar en la recepción de llamadas de la central telefónica, según el rol establecido por la Gerencia General.

10. Realizar diversos trabajos de alta confidencialidad, tales como cartas, informes, oficios y otros documentos de naturaleza similar.
11. Realizar oficios, hojas de trámite, solicitudes de compra, requisiciones según se requiera en la Gerencia.
12. Elaborar y llevar el control de los oficios y otros documentos solicitados por la Gerencia General.
13. Remitir a la SUPEN los oficios a través del sistema que para tal efecto elaboró la Superintendencia de Pensiones.
14. Llevar el control y archivo de los oficios que se emiten en la Gerencia General.
15. Registrar y mantener al día el consecutivo electrónico de los oficios que se realizan en la Gerencia.
16. Descargar los oficios de SUPEN para su trámite (en caso de ausencia de la Asistente Administrativa 2).
17. Coordinar la mensajería de la Gerencia General que implica recibir y enviar la correspondencia interna y externa de la Gerencia General, así como llevar un control estricto de la misma.
18. Organizar y mantener actualizados los archivos de correspondencia y de documentos, siguiendo sistemas establecidos; preparar, clasificar y actualizar expedientes e información, así como seleccionar los documentos para su envío al archivo central del Banco Popular y mantener los controles adecuados de conformidad con la normativa vigente (Oficios PEN)
19. Realizar las requisiciones de artículos necesarios para la atención de reuniones, sesiones de Junta Directiva y Comités de Popular Pensiones.
20. Velar por la entrega oportuna de los documentos a las áreas de la Operadora y demás áreas externas.
21. Confeccionar vales de caja chica para realizar la liquidación de facturas de los productos que se pueden adquirir por medio de caja chica para la atención de reuniones, sesiones de Junta Directiva y Comités de Popular Pensiones u otros que requiera la Gerencia General
22. Incluir contrataciones que requiera la Gerencia General en el sistema SICOP
23. Solicitar, custodiar y controlar los materiales y equipos de oficina de la que se encuentren en tránsito y en inventario, así como copia de las llaves de la Gerencia.
24. Velar por la limpieza de las oficinas de la Gerencia General y realizar reportes de casos que se presenten en la Gerencia General para su reparación
25. Coordinar la instalación del equipo de cómputo necesario para la atención de las sesiones de Junta Directiva, comisiones de Junta Directiva y reuniones en general.
26. Actualizar y velar porque se encuentre al día el CAR “sistema de acuerdos de Junta Directiva, Junta Directiva Nacional (acuerdos que estén asignados a Popular Pensiones) y Comités”.
27. Coordinar el servicio de alimentación con el catering respectivo, para las sesiones de Junta Directiva y Comités de Popular Pensiones
28. Atender solicitudes requeridas por el Presidente de Junta Directiva y miembros de la Junta Directiva de Popular Pensiones
29. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del área, así como la preparación, custodia o manipulación de documentos del proceso a su cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 3 recibe supervisión directa del Gerente General, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y coordina labores con la Asistente de Gerencia.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 3 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente Administrativo 3 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Dominio del idioma inglés (comprensión y lectura).

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.
- Etiqueta y Protocolo

Competencias:

- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Dos años de experiencia en laborales asistenciales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Asistente de Gerencia

Nombre del Puesto	Asistente de Gerencia
Departamento	Gerencia General
Área	Gerencia General
Personal a Cargo	Asistente Administrativo 2
Puesto del Jefe Inmediato	Gerente General
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecución de labores profesionales de carácter asistencial para la Gerencia General, con el propósito de brindar soluciones e información eficiente para el logro de los objetivos y metas propuestas.

FUNCIONES

1. Planificar, coordinar y ejecutar actividades a nivel gerencial, y coordinar el trabajo con su superior inmediato.
2. Coordinar, dar seguimiento, analizar, participar, en la ejecución de estudios, investigaciones y/o proyectos tanto de carácter interno como externo, según sea requerido por la Gerencia General.
3. Recomendar en su campo profesional posibles soluciones a problemas administrativos y operativos de la Gerencia, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos a nivel gerencial.
4. Asistir al Gerente General, en los ámbitos que solicite colaboración, con el fin de que cuente con la información oportuna para la toma de decisiones.
5. Analizar insumos de información, y proveer la misma para atender requerimientos de la Auditoría Interna, Junta Directiva entre otros, respetando el cumplimiento de la normativa.
6. Ser enlace con la División de Planificación Estratégica del Banco, como receptor y facilitador de información, así como, coordinar todo lo relacionado al seguimiento del Cuadro de Mando Integral, llaves de pago, y gestión de la estrategia.
7. Coordinar y dirigir el buen desempeño de equipos de trabajo que atiendan requerimientos específicos asignados por la Gerencia General.
8. Velar por el cumplimiento de planes de trabajo, acciones correctivas, cronogramas y atención de plazos, indicados por la Gerencia General.
9. Preparar informes para la Gerencia General.
10. Atender, brindar apoyo a las áreas adscritas a la Gerencia General.
11. Atender por la Gerencia lo correspondiente a la autoevaluación de control interno, y evaluaciones específicas que se realicen a la Gerencia.
12. Coordinar el cumplimiento en los requerimientos asignados a las diferentes áreas por parte de la Auditoría, Junta Directiva, SUPEN o demás entes competentes e informar a la Gerencia.
13. Coordinar con las Direcciones y Áreas la presentación de los temas en Junta Directiva y/o en Comisiones Técnicas
14. Coordinar con la Secretaría de Junta Directiva Nacional la elaboración de agendas de Junta Directiva y/o Comisiones Técnicas.
15. Elaborar el borrador de acuerdos para Junta Directiva y/o Comisiones Técnicas.
16. Elaborar el presupuesto anual de la Gerencia y dar seguimiento al uso de los recursos presupuestarios asignados a la Gerencia.
17. Asistir según requerimiento de la Gerencia a reuniones, eventos, comités y grupos de trabajo.

18. Ser miembro del Comité de Sostenibilidad de la Operadora, en representación de la Gerencia General, asistir a las sesiones, y dar atención al buzón de disconformidades, y otras funciones que el Comité asigne.
19. Ser miembro de la Comisión de Salud Ocupacional, en representación de la Gerencia General, asistir a las sesiones y dar atención a las funciones que el Comité asigne.
20. Revisar y priorizar el trámite de la documentación de la Gerencia General, instruir la atención de esta documentación por medio de la remisión de Hojas de Trámite.
21. Supervisar el trabajo de la Asistentes Administrativas 2 y 3 de la Gerencia General.
22. Revisar y autorizar los gastos por concepto de caja chica de la Gerencia General.
23. Aprobar las requisiciones de materiales de la Gerencia General.
24. Supervisar que el sistema de acuerdos de Junta Directiva se encuentre al día, y coordinar este tema con la Asistente Administrativa 3.
25. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Gerente General en concordancia con la Ley General de Control Interno.
26. Seguimiento y atención de las recomendaciones de la Auditoría Interna en el sistema Gestor de Seguimientos.
27. Ser enlace con el Área de Continuidad del Negocio, para la elaboración, actualización y seguimiento de los planes de contingencia, y toda la coordinación relacionada a estos.
28. Atención de cualquier requerimiento o consulta de los directores de Junta Directiva
29. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable de recomendar a su superior en lo referente a su campo profesional, así como velar por el cumplimiento de los planes operativos y las directrices brindadas por la Operadora.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas del área, así como dar seguimiento y apoyo a las tareas de la Gerencia General.
3. Tiene acceso a información estratégica y de uso restringido.

CONDICIONES ESPECIALES

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocer la estructura organizativa de la Operadora y sus regulaciones
- Conocimiento del entorno económico financiero nacional e internacional.
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planificar, organizar y coordinar.
- Manejo de personal.
- Facilidad para trabajar en temas simultáneos.

Competencias:

Comportamiento ético

- Pensamiento analítico.
- Discreción, confidencialidad
- Facilidad de expresión escrita
- Habilidad y capacidad analítica.
- Iniciativa.
- Liderazgo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Dos años de experiencia en labores asistenciales a nivel de Gerencia y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Seguridad Informática

Profesional TI 2- Encargado de Seguridad Informática

Nombre del Puesto	Profesional TI 2- Encargado de Seguridad Informática
Dirección	Gerencia General
Área	Seguridad Informática
Personal a Cargo	Asistente de Seguridad Informática
Puesto del Jefe Inmediato	Gerente General
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Planear, coordinar y administrar los procesos de seguridad informática en la Operadora, así como difundir la cultura de seguridad informática entre todo el personal de la organización.

FUNCIONES

1. Planear estratégicamente la gestión de Seguridad Informática de Popular Pensiones S.A. y así mismo deberá estar alineada a con la estrategia de la Operadora.

2. Administrar y coordinar diariamente el Gobierno de Seguridad informática de Popular Pensiones S.A.
3. Gestionar los riesgos de seguridad de la información.
4. Desarrollar y gestionar el plan de seguridad informática
5. Gestionar los incidentes de seguridad informática.
6. Valorar en forma constante la situación de la Operadora en materia de seguridad informática, mediante la aplicación de pruebas de seguridad y gestión de riesgos de seguridad de la información.
7. Desarrollar, revisar y actualizar las normativas competentes de seguridad informática (políticas, procedimientos y reglamentación).
8. Gestión de los controles de seguridad informática de Popular Pensiones. S.A.
9. Revisar e informar periódicamente el resultado de las revisiones de los controles de seguridad informática de la Operadora.
10. Desarrollar y gestionar un plan de concientización en materia de seguridad informática.
11. Coordinar aspectos de seguridad informática con el Banco.
12. Atender las consultas del personal, referente a los controles y servicios de Seguridad Informática.
13. Gestionar y dar cumplimiento de las recomendaciones de las auditorias (Interna, Externa y SUPEN).
14. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por la Gerencia General.

RESPONSABILIDADES

1. Coordinar y administrar el correcto funcionamiento de la seguridad informática de Popular Pensiones S.A.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Profesional TI 2 recibe supervisión directa del Gerente General, con el propósito de velar por la correcta administración de la seguridad informática.

Supervisión ejercida: El Profesional TI 2 es responsable de la realización de su propio trabajo y del Asistente de Seguridad Informática.

Iniciativa: El Profesional TI 2 requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, gestionando acciones para garantizar la correcta administración en los procesos de seguridad informática.

Criterio: El Profesional TI 2 requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo requiere de facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones a la Administración.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Ingeniería de Sistemas, Informática y preferiblemente con énfasis en seguridad informática.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Conocimiento de Ethical Hacking.
- Conocimiento de Computo forense.
- Conocimientos en administración de sistemas de prevención de intrusos.
- Conocimientos en sistemas de antimalware.
- Conocimientos de redes y protocolos de seguridad.
- Certificación en programas de software de seguridad y su implementación.
- Sistemas Operativos (Windows, Linux, UNIX, SUN Solaris) a nivel de usuario avanzado.
- Protocolos de comunicación (TCP/IP, UDP, RCP).
- Lenguajes de programación (C, C++, Oracle Developer, Visual Basic, Visual Basic .Net).
- Base de Datos ORACLE, Microsoft SQL Server.
- Conocimientos en Inglés técnico.
- Conocimiento de ambientes virtualizados.
- Dominio del ambiente Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Outlook, Visio, Project).
- Conocimientos en seguridad informática.
- Certificación en ISO 27001 Implementer
- Conocimientos demostrados de Seguridad Informática de certificaciones/capacitación en CISSP (Certified Information Systems Security Professional) o CISM (Certified Information Security Manager).
- Certificación en Marco Regulatorio Cobit 5 Fundamentos.
- Certificación en el Marco ITIL v4 Fundamentos.
- Conocimiento en firewall, sistemas de prevención de intrusos, software antimalware, control de acceso a la red, virtualización.
- Conocimientos del marco de Ciberseguridad del NIST.

Habilidades Especiales:

- Capacidad de análisis para la toma de decisiones.
- Habilidad en la solución de problemas.
- Capacidad de gestionar varias tareas en simultáneo.
- Compromiso con la ética.

Competencias:

- Integridad y confidencialidad
- Confiabilidad.
- Proactividad.
- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.

Experiencia:

Tres años de experiencia en la administración de recursos informáticos y manejo de la seguridad informática.

Asistente de Seguridad Informática

Nombre del Puesto	Asistente de Seguridad Informática
Dirección	Gerencia General
Área	Seguridad Informática
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Profesional TI2, (Encargado de Seguridad Informática)
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Apoyar los procesos de seguridad informática en la Operadora, así como en la concientización de la cultura de seguridad informática entre todo el personal de la organización.

FUNCIONES

1. Apoyar diariamente del proceso de seguridad informática.
2. Velar por el cumplimiento de la seguridad informática.
3. Desarrollar, actualizar las políticas, procedimientos y reglamentación necesaria en materia de seguridad informática.
4. Apoyar en las revisiones controles de seguridad informática.
5. Apoyar al Encargado de Seguridad Informática en la concientización en materia de seguridad informática.
6. Dar seguimiento a la documentación recibida y enviada de Seguridad Informática.
7. Dar seguimiento a las recomendaciones de las auditorias.
8. Atender las consultas del personal, referente a los controles y servicios de Seguridad Informática (Forcepoint, Antimalware, Microsoft Authenticator, VIP Access, entre otros)
9. Dar seguimiento a las vulnerabilidades reportadas (Página Web, Infraestructura Tecnológica de Popular Pensiones, entre otros.).
10. Apoyo en la Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información.
11. Apoyo en el Comité de Seguridad de la Información del Conglomerado Financiero Banco Popular.
12. Participar en reuniones con la Jefatura, en cuanto a proyectos informáticos, asignación de prioridades de tareas y asesorías de Seguridad Informática.
13. Confeccionar y presentar informes de los controles de seguridad y realizar recomendaciones.
14. Apoyo en la gestión de incidentes de seguridad (registro, verificación, validación, seguimiento, entre otros).
15. Apoyo en coordinar aspectos de seguridad informática con el Banco Popular.

16. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo.

RESPONSABILIDADES

1. Apoyar en el correcto funcionamiento de la seguridad informática de la Operadora y gestión del Profesional TI2, (Encargado de Seguridad Informática).

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente de Seguridad Informática recibe supervisión directa del Profesional de TI2, Encargado de Seguridad Informática, con el propósito de velar por la correcta administración de la seguridad informática.

Supervisión ejercida: El Asistente de Seguridad Informática es responsable de la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente de Seguridad Informática requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Asistente de Seguridad Informática requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo requiere de facultades técnicas u operativas para emitir opiniones y recomendaciones en forma conjunta con el Profesional TI2, (Encargado de Seguridad Informática).

Formación Académica:

Tercer año universitario en la carrera de Ingeniería de Sistemas, Informática o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Sistemas Operativos Microsoft Windows a nivel de usuario avanzado.
- Base de Datos ORACLE, Microsoft SQL Server.
- Conocimientos en inglés.
- Dominio del ambiente Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Outlook, Visio, Project).
- Conocimientos de operación de sistemas de prevención de intrusos.
- Conocimientos básicos de redes y programación.
- Certificación en Marco regulatorio Cobit 5 nivel Fundamentos.
- Conocimiento en la norma ISO 27001 implementación.
- Conocimiento en Análisis Forense Informático.
- Conocimiento en Operación del Software Antimalware, Control de Acceso a la Red (NAC) y Muros de Fuego (Firewall).
- Conocimiento en ambientes de virtualización.
- Certificación en Marco ITIL v4 nivel Fundamentos.

Habilidades Especiales:

- Capacidad de análisis para la toma de decisiones.
- Habilidad en la solución de problemas.
- Capacidad de gestionar varias tareas en simultáneo.
- Compromiso con la ética.
- Habilidad para la redacción de informes

Competencias:

- Trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.
- Proactividad.
- Integridad y confidencialidad.
- Confiabilidad.

Experiencia:

Dos años de experiencia en labores administrativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Gobierno, Riesgo y Cumplimiento

Jefe de área de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento

Nombre del Puesto	Jefe de Área Cumplimiento y Riesgo
Dirección	Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
Área	Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
Personal a Cargo	Asistente Administrativo 1, Gestor de Cumplimiento Técnico en Gobernanza Técnico en Riesgo
Puesto del Jefe Inmediato	Junta Directiva
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Promover y vigilar que la entidad opere bajo las mejores prácticas de gobernanza en los aspectos relacionados con cumplimiento normativo, gestión integral de riesgos y control interno.

Es el encargado de la unidad especializada responsable de liderar la gestión institucional de cumplimiento normativo y ser contraparte en la correcta administración de riesgo, por medio de la generación de insumos para la toma de decisiones del órgano de Dirección y la Administración activa.

FUNCIONES

1. Elaborar, aplicar, evaluar y dar seguimiento a los procedimientos de Gobierno Corporativo, Cumplimiento Normativo, Riesgo y Control interno establecidos por la Operadora, y ser enlace con el conglomerado para implementar los procesos relacionados con estas temáticas a nivel de conglomerado
2. Cumplir en tiempo y forma con los requerimientos de la Junta Directiva de Popular Pensiones y de manera administrativa de los requerimientos de la Gerencia General de Popular Pensiones
3. Gestionar y aplicar herramientas metodológicas para el análisis y la mejora de los procesos de la Operadora con clara orientación hacia los sistemas de información y el aprovechamiento de la tecnología como formas de mejorar la eficiencia y la gobernanza.
4. Elaborar y aplicar herramientas metodológicas para obtener información acerca de la eficiencia y calidad de los controles de los procesos de la Operadora, así como del Modelo de Gobernanza.
5. Brindar y coordinar para la Junta Directiva, el Comité de Riesgos, y la administración informe periódicos de cumplimiento, gestión de riesgos y control interno, funcionamiento del modelo de gobernanza.
6. Responsable de la Función de Cumplimiento establecidas en el artículo 37 del Reglamento Sobre Gobierno Corporativo que incluye entre otras, asesorar al Órgano de Dirección y la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a la entidad o a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros, ser punto de contacto para consultas de cumplimiento y proporcionar informes a la Junta Directiva sobre los esfuerzos en materia de gobernanza.
7. Asesorar al Órgano de Dirección y la Alta Gerencia sobre el desempeño del Gobierno Corporativo, el Cumplimiento y la Gestión de Riesgo, Control Interno, la eficiencia operativa y los controles de la Operadora.
8. Servir de enlace entre la Operadora y los entes supervisores internos y externos para cumplir con los requerimientos que soliciten en materia de Gobierno Corporativo, Riesgo y Cumplimiento.
9. Colaborar con los requerimientos que el Órgano de Dirección y la Gerencia General soliciten en tiempo y forma.
10. Mantener un constante proceso de actualización de la normativa que regula la industria de pensiones y las que emiten los entes fiscalizadores.
11. Analizar y realizar observaciones a los proyectos de reforma normativa y legal que emiten los supervisores considerando los riesgos de cumplimiento.
12. Asistir a las reuniones que requiera el Órgano de Dirección, la Alta Gerencia, la Unidad de Cumplimiento Normativo y Regulatorio del Conglomerado y cualquier otro ente que corresponda con labores de Gobernanzas, Cumplimiento Normativo, Control Interno y Gestión de Riesgos
13. Colaborar en la atención de acuerdos que el Órgano de Dirección emita y que tengan relación con el Área de Cumplimiento y Riesgo según corresponda.
14. Asistir a las reuniones convocadas por la Gerencia General en los casos que así se requiera.
15. Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para las consultas de gobierno corporativo, cumplimiento normativo, control interno y riesgos que el personal requiera.
16. Proporcionar o facilitar orientación y capacitación al personal, órganos de dirección u otros relacionados con materia de gobernanza, riesgo y cumplimiento, sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas; incluyendo las relativas al control interno.
17. Colaborar en proporcionar informes al Órgano de Dirección sobre los esfuerzos de cómo la entidad administra su riesgo de cumplimiento.
18. Velar por una gestión adecuada considerando una administración integral de riesgos e impactos relativos.

19. Velar por la actualización anual de procedimientos de la Unidad de Cumplimiento y Riesgo.
20. Preparar y formular objetivos, presupuestos, informes, proyectos, determinación de recursos y otros relativos al área de Cumplimiento y Riesgo.
21. Cualquier otra función establecida mediante regulación específica atinentes al cargo.
22. Administrar el Contrato para la Gestión Integral de Riesgo, Contratos para el análisis y mejoramiento de procesos operativos, así como de Gobierno Corporativo
23. Coordinación y soporte del Comité de Riesgos de Popular Pensiones
24. Responsable de atender planes de acción formalizados con SUPEN en temas de gestión de riesgos.
25. Responsable de implementar el plan de trabajo para implementar las mejoras identificadas en el modelo de gobernanza.
26. Contraparte de Popular Pensiones en procesos corporativos relacionados con la mejora de la documentación normativa y la implementación de los modelos de prevención en atención de la Ley 9699 "Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos".
27. Designado por la Junta Directiva de Popular Pensiones para coordinación de labores de gobernanza con el resto del conglomerado, que incluyen la revisión de documentación corporativa y la normativa sobre Supervisión Consolidada

Formación Académica:

- Licenciatura en Administración de Empresas o carrera
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Requisitos técnicos exigibles:

- Conocimiento las disposiciones de la Ley No.7983, Ley No.8204, Ley No.8292; Reglamento Sobre Gobierno Corporativo, Reglamento General de Gestión de Tecnología de Información, Reglamento de Riesgos, Reglamento de Gestión de Activos
- Conocimiento en Planificación Estratégica.
- Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y disposiciones que regulan la industria de pensiones y las superintendencias.
- Conocimiento de sistemas de evaluación de riesgos.
- Conocimientos comprobados en Gobierno Corporativo.
- Conocimientos comprobados en Seguridad de la información y gestión documental.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Iniciativa: El Jefe de Cumplimiento y Riesgo debe tener recursos y brindar reportes que, al Órgano de Dirección, la Gerencia General u otra dependencia requiera. Tiene que tener iniciativa propia para ejecutar su puesto, emitir recomendaciones y acciones en los procesos, en procura de velar por el fiel cumplimiento de la normativa vigente.

Criterio: El Jefe de Cumplimiento y Riesgo requiere de criterio especializado para la atención de actividades aportando valor agregado y soluciones efectivas, así mismo, facultades técnicas y operativas para emitir opiniones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación confidencial.
- Capacidad analítica y numérica.

Competencias cardinales:

- Compromiso social
- Orientación al cliente
- Innovación y creatividad
- Conocimiento y seguimiento de procedimientos

Competencias de negocio:

- Análisis de la información.
- Pensamiento analítico.
- Relaciones interpersonales.
- Manejo emocional
- Trabajo en equipo

Experiencia:

Como mínimo cinco años de experiencia en puestos a nivel profesional con responsabilidad en la coordinación, Cumplimiento Normativo, Gobierno Corporativo, planes estratégicos, planes de acción, Administración integral de riesgos y mitigación de los mismos en una entidad financiera del sector público o privado.

Asistente Administrativo 1

Nombre del Puesto	Asistente Administrativo 1
Dirección	Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
Área	Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Cumplimiento y Riesgo
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores secretariales y de soporte administrativo, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos del área y asegurando el cumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Ejecutar labores secretariales y de apoyo a la jefatura y demás colaboradores del área.
2. Dar soporte a la jefatura en la administración de la agenda correspondiente, verificando sesiones de trabajo, reuniones, citas, etc. y coordinar cambios o cancelaciones en caso necesario.
3. Manejo de plazos, vencimiento y control de atención de documentos, informes y trámites en general.
4. Atender el teléfono, recibir y distribuir mensajes; suministrar información variada y trasladar las consultas a quien corresponda, así como apoyar en la recepción de llamadas de la central telefónica, según el rol establecido por la Gerencia General.
5. Recibir, registrar y distribuir la correspondencia del área, así como controlar y dar seguimiento a la entrega de los documentos salientes.
6. Asistir a las sesiones de trabajo, Comités, tomar nota (asistencia, puntos de agenda, acuerdos, hora de inicio y hora en que finaliza la sesión) y recolectar la firma en la hoja de asistencia y en el acta que se aprueben en la misma.
7. Elaborar, transcribir, redactar, editar, enviar y archivar minutas, oficios y otros documentos similares, así como los controles de la documentación.
8. Organizar y mantener actualizados los archivos de correspondencia y de documentos del departamento, siguiendo sistemas establecidos.
9. Preparar, clasificar y actualizar expedientes e información, así como seleccionar los documentos para su envío al archivo de conformidad con la normativa vigente.
10. Realizar los trámites de caja chica ante la persona encargada, cuando se requiera.
11. Hacer requisiciones de materiales, solicitudes de compra, liquidaciones de viáticos y supervisar la asignación de materiales de oficina dentro de principios de racionalidad y términos de productividad establecidos por la entidad.
12. Realizar actividades auxiliares de oficina y de imprenta, tales como fotocopiar, compaginar y empastar documentos, archivar y otras de variada naturaleza.
13. Mantener el control de archivo y la asignación de consecutivos.
14. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne el Jerarca Superior Administrativo o la Jefatura Superior Inmediata, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
15. Velar por el cumplimiento de las políticas y normativa aprobadas para el manejo de información confidencial.
16. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
17. Colaborar en la preparación de insumos para informes.
18. Colaborar en las gestiones de la contraparte de Riesgos.
19. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la preparación, custodia o manipulación de documentos del Área.
2. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Estratégico y en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación y custodia de la documentación del proceso.
3. Participar en el cumplimiento de la normativa externa e interna que rige su área de trabajo.
4. Gestión y cumplimiento de otras normativas aplicables a la empresa.

5. Uso adecuado de los recursos asignados.
6. Contribuir a mantener un clima organizacional adecuado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Asistente Administrativo 1 recibe supervisión directa del Jefe de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: El Asistente Administrativo 1 es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Asistente Administrativo 1 requiere iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad, así como de proactividad para ejercer las funciones del cargo.

Criterio: El Asistente Administrativo 1 ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es sencilla y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Técnico Medio en Secretariado.
- Bachiller de secundaria.

Formación Complementaria:

Dominio de ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Manejo de técnicas secretariales.
- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Agilidad.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.
- Habilidad para trabajar bajo presión.
- Orden.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales secretariales y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

Gestor de Cumplimiento

Nombre del Puesto	Gestor de Cumplimiento
Dirección	Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
Área	Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Área Cumplimiento y Riesgo
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas y otras disposiciones internas de la operadora.

Vigilar y asegurar al Órgano de Dirección y a la Alta Gerencia que en Popular Pensiones se cumpla con las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a la entidad. De lo contrario, comunicar cualquier incumplimiento a la normativa vigente.

FUNCIONES

1. Cumplir en tiempo y forma con los requerimientos de la Jefatura de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento.
2. Colaborar con la Jefatura en la elaboración del Plan Anual de Trabajo e informes trimestrales del Área de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento.
3. Colaborar en asesorar al Órgano de Dirección y la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a la entidad o a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
4. Servir de enlace entre la Operadora y los entes supervisores internos y externos para cumplir con los requerimientos que soliciten.
5. Colaborar con los requerimientos que el Órgano de Dirección y la Gerencia General soliciten en tiempo y forma.
6. Mantener un constante proceso de actualización de la normativa que regula la industria de pensiones y las que emiten los entes fiscalizadores.
7. Analizar y realizar observaciones a los proyectos de reforma normativa y legal que emiten los superiores considerando los riesgos de cumplimiento.
8. Asistir a las reuniones que requiera la Jefatura de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento, el Órgano de Dirección, la Alta Gerencia, la Unidad de Cumplimiento Normativo y Regulatorio del Conglomerado y cualquier otro ente que corresponda.

9. Colaborar en la atención de acuerdos que el Órgano de Dirección emita y que tengan relación con el Área de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento según corresponda.
10. Asistir a las reuniones convocadas por la Gerencia General en los casos que así se requiera.
11. Actuar como punto de contacto dentro de la entidad para las consultas de cumplimiento normativo que el personal requiera.
12. Proporcionar orientación y capacitación al personal sobre el cumplimiento de las leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas.
13. Colaborar en proporcionar informes al Órgano de Dirección sobre los esfuerzos de cómo la entidad administra su riesgo de cumplimiento.
14. Velar por una gestión adecuada considerando una administración integral de riesgos e impactos relativos.
15. Colaborar con la actualización anual de procedimientos del Área de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento.
16. Participar en la preparación y formulación de objetivos, planes, programas de trabajo, presupuestos, informes, proyectos, determinación de recursos y otros relativos al Área de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento.
17. Cualquier otra función establecida mediante regulación específica atinentes al cargo.

Formación Académica:

- Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Economía, Contaduría Pública o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Requisitos técnicos exigibles:

- Conocimiento como mínimo de las disposiciones de la Ley No.7983, Ley No.8204, Ley No.8292.
- Conocimiento en Planificación Estratégica.
- Conocimiento de las leyes, reglamentos, normas y disposiciones que regulan la industria de pensiones y las superintendencias.
- Conocimiento de sistemas de evaluación de riesgos.
- Conocimientos comprobados en Gobierno Corporativo.
- Conocimientos comprobados en Seguridad de la información y gestión documental.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Iniciativa: El Gestor de Cumplimiento debe tener recursos y brindar reportes que la jefatura, el Órgano de Dirección, la Gerencia General u otra dependencia requiera. Tiene que tener iniciativa propia para ejecutar su puesto, emitir recomendaciones y acciones en los procesos, en procura de velar por el fiel cumplimiento de la normativa vigente.

Criterio: El Gestor de Cumplimiento requiere de criterio especializado para la atención de actividades aportando valor agregado y soluciones efectivas, así mismo, facultades técnicas y operativas para emitir opiniones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación confidencial.
- Capacidad analítica y numérica.

Competencias cardinales:

- Compromiso social
- Orientación al cliente
- Innovación y creatividad
- Conocimiento y seguimiento de procedimientos

Competencias de negocio:

- Análisis de la información.
- Pensamiento analítico.
- Relaciones interpersonales.
- Manejo emocional
- Trabajo en equipo

Experiencia:

Como mínimo cinco años de experiencia en puestos a nivel profesional con responsabilidad en la coordinación, Cumplimiento Normativo, Gobierno Corporativo, planes estratégicos, planes de acción, Administración integral de riesgos y mitigación de los mismos en una entidad financiera del sector público o privado.

Técnico en Gobernanza

Nombre del Puesto	Técnico en Gobernanza
Departamento	Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
Área	Gobernanza
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar labores administrativas, analíticas y operativas en los procesos y actividades relacionadas con el monitoreo de la aplicación de políticas, normas y procedimientos que regulan a la Operadora de Pensiones en lo referente a la Gestión de Gobernanza.

FUNCIONES

1. Verificar el funcionamiento de las diferentes responsabilidades de Popular Pensiones establecidas en el esquema de gobernanza de dicha entidad.
2. Brindar respuesta a las consultas técnicas realizadas por distintos entes reguladores internos y externos de manera oportuna, atendiendo los requerimientos necesarios.
3. Participar en la confección del plan anual de trabajo en la función de gobernanza, a fin de establecer el marco de acción, así como dar seguimiento, ejecutar, gestionar y comunicar los resultados de los procesos necesarios para su correcta implementación.
4. Presentar ante las instancias correspondientes y según los plazos establecidos el avance del Plan Anual de Trabajo.
5. Dar seguimiento al avance de las instrucciones establecidos por la Jefatura, tanto para control como para ser presentados ante las instancias correspondientes y según los plazos establecidos para su cumplimiento.
6. Informar a la jefatura sobre los resultados de la gestión y atención dada, así como de cualquier incumplimiento o situación que exponga a la Operadora.
7. Suministrar en forma oportuna y según la periodicidad requerida a la Jefatura de la información necesaria para la realización de los informes del área o de la función.
8. Suministrar a través de la jefatura en forma oportuna y pertinente a las distintas áreas de Popular Pensiones o conglomerado, la información necesaria para la realización de sus labores.
9. Velar por el cumplimiento en plazo y forma de la debida actualización de los procedimientos, manuales y demás documentos relacionados con el Área de Gobernanza, proponer ajustes a la Jefatura, así como velar por su disponibilidad y actualización en la Intranet de la Operadora.
10. Velar por la actualización permanente de la información relacionada con transparencia y gobierno corporativo publicada en la página web de Popular Pensiones y/o la del Conglomerado Financiero Banco Popular correspondiente a Popular Pensiones.
11. Asistir a las sesiones de área, comités, y demás, en las cuales ejercerá su función de contrapeso técnico en materia de gobernanza.
12. Colaborar con la organización y coordinación de actividades de monitoreo de la Gestión de Gobernanza en las diferentes áreas prioritarias de la Operadora.
13. Realizar aplicaciones, instrumentos y dar seguimientos del cumplimiento de la Gobernanza, cuando así sea solicitado por la jefatura.
14. Dar seguimiento a la gestión de proyectos y actividades relacionados con el tema de la gestión Gobernanza de la Operadora, en coordinación con la Jefatura correspondiente.
15. Coadyuvar por el buen desempeño de los posibles equipos de trabajo para la gestión de un ambiente claro de la Gobernanza de Popular Pensiones, así como por el cumplimiento de los planes operativos para poder alcanzar las metas propuestas.
16. Colaborar en la elaboración, revisión, análisis y validación de modelos que permitan identificar, cuantificar y monitorear el cumplimiento de la gobernanza de Popular Pensiones.
17. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación de la Gobernanza, realizando las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con las Leyes y normas internas y externas aplicables.
18. Participar en las reuniones, comisiones, capacitaciones o comités requeridos, con el fin de brindar aportes sobre la materia de especialidad.
19. Coordinar, dar seguimiento y ejecutar las observaciones establecidas por la Auditoría Interna, Auditoría Externa y entes fiscalizadores, con el objetivo de atender las recomendaciones en el plazo requerido.

20. Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
21. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División, Dirección, Gerencia, o cualquier otra.
22. Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias de la organización.
23. Ejecutar otras funciones propias del puesto.

RESPONSABILIDADES

Es responsable de desarrollar las funciones descritas y colaborar en las tareas adecuadas que permitan la eficiente y eficaz consecución de los objetivos de análisis y mejoramiento del modelo de gobernanza de Popular Pensiones.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El técnico en Gobernanza recibe supervisión directa del Jefe de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento de Popular Pensiones con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El técnico en Gobernanza requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones.

Criterio: El técnico en Gobernanza requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas y/u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno.

Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

Formación Académica:

- Contar con Bachillerato; y preferiblemente si cuenta con Licenciatura, en Economía, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carrera afín
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Conocimientos en gestión de gobernanza (gobierno corporativo) y normativa nacional e internacional relacionada.
- Conocimientos en el manejo de programas de office 365, Visio y comunicación virtual.
- Conocimiento de Excel avanzado para finanzas.

- Conocimientos en análisis y mejora de procesos.

Deseable:

- Contar conocimientos avanzados de la normativa de Gobernanza.
- Tener experiencia laboral en áreas de control.
- Tener experiencia laboral en áreas de análisis y mejora de procesos.
- Certificación en SIX SIGMA.
- Conocimiento demostrable en COBIT-5 u otro marco de referencia de gestión de TI.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información para el análisis.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Relaciones interpersonales.
- Capacidad de Análisis.
- Trabajo en Equipo.
- Responsabilidad por resultados.
- Orientación a la calidad.
- Orientación al logro.
- Orientación al servicio al cliente.

Experiencia:

Tres años de experiencia en actividades propias a las descritas.

Técnico en Riesgo

Nombre del Puesto	Técnico en Riesgo
Dirección	Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
Área	Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Jefe Área Cumplimiento y Riesgo
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar labores administrativas, analíticas y operativas en los procesos y actividades relacionadas con el monitoreo de la aplicación de políticas, normas y procedimientos que regulan a la Operadora de Pensiones en lo referente a la Gestión de Riesgo.

FUNCIONES

1. Verificar el cumplimiento del contrato de prestación de servicios de gestión de riesgos entre Popular Pensiones OPC, S.A. y Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
2. Verificar las responsabilidades de Popular Pensiones OPC, según lo establecido en el Reglamento de Riesgos de la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) con el objetivo de cumplir con lo establecido.
3. Brindar respuesta a las consultas técnicas realizadas por distintos entes reguladores internos y externos de manera que se atiendan los requerimientos de manera oportuna.
4. Realizar el plan anual de las labores de la Unidad de Riesgos de Popular Pensiones a fin de establecer el marco de acción y se logren los objetivos propuestos.
5. Dar seguimiento al Plan Anual de Trabajo de la Dirección Corporativa de Riesgo para la administración de los riesgos de Popular Pensiones OPC con el objetivo de monitorear el cumplimiento de actividades y tiempos establecidos.
6. Presentar ante las instancias correspondientes y según los plazos establecidos el avance del Plan Anual de Trabajo por parte de la Dirección Corporativa de Riesgo con el propósito de que se brinde el seguimiento y control de las actividades establecidas.
7. Dar seguimiento al avance de los acuerdos establecidos por el Comité de Riesgo para presentar ante las instancias correspondientes y según los plazos establecidos su cumplimiento.
8. Informar a la Gerencia General de Popular Pensiones OPC sobre los resultados más importantes del informe de riesgo mensual y otros documentos técnicos de la Dirección Corporativa de Riesgo, así como de cualquier incumplimiento o situación que exponga a la Operadora.
9. Suministrar en forma oportuna y según la periodicidad requerida a la Dirección Corporativa de Riesgo la información necesaria para la realización de los informes de riesgos para Popular Pensiones.
10. Suministrar en forma oportuna y pertinente a las distintas áreas de Popular Pensiones la información necesaria para la realización de sus labores.
11. Velar por la debida actualización de los procedimientos, manuales y demás documentos relacionados con el Área de Riesgos de Popular Pensiones y proponer ajustes, así como por su disponibilidad en la Intranet de la Operadora.
12. Asistir a las sesiones del Comité de Riesgo, en las cuales ejercerá su función de contrapeso técnico.
13. Colaborar con la organización y coordinación de actividades de monitoreo de la Gestión de Riesgo en las diferentes áreas prioritarias de la Operadora.
14. Realizar aplicaciones y seguimientos de los Mapeos de Riesgo Operativo, cuando así sea solicitado por la Gerencia General de Popular Pensiones.
15. Dar seguimiento a la gestión de proyectos y actividades relacionados con el tema de la gestión de los riesgos de la Operadora, en coordinación con la Gerencia General de Popular Pensiones OPC.
16. Coadyuvar por el buen desempeño de los posibles equipos de trabajo para la gestión de riesgos de Popular Pensiones, así como por el cumplimiento de los planes operativos para poder alcanzar las metas propuestas.
17. Colaborar en la elaboración, revisión, análisis y validación de modelos que permitan identificar, cuantificar y monitorear los riesgos de Popular Pensiones, cuando así sea solicitado por la Gerencia General de la Operadora.

18. Participar activamente en el establecimiento, mantenimiento, mejoramiento y evaluación del sistema de control interno del área y realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
19. Preparar la agenda de cada sesión del Comité de Riesgos de la Operadora Pensiones.
20. Revisar cuando corresponda las actas del Comité de Riesgos con el propósito de realizar las observaciones que se estimen pertinentes de acuerdo con la participación realizada.
21. Calcular según la periodicidad definida la Suficiencia Patrimonial de la Operadora con el objetivo de suministrar la información a las instancias correspondientes.
22. Participar en las reuniones, comisiones o comités requeridos con el fin de brindar aportes sobre la materia de especialidad.
23. Coordinar las presentaciones del personal de la Dirección Corporativa de Riesgos en las sesiones de la Junta Directiva de Popular Pensiones OPC.
24. Coordinar, dar seguimiento y ejecutar las observaciones establecidas por la Auditoría Interna y/o Auditoría Externa al área de Riesgos de Popular Pensiones con el objetivo de atender las recomendaciones en el plazo requerido.
25. Calcular según los plazos requeridos el superávit transferible y el capital transferible en atención a la normativa relacionada y oficios.
26. Realizar la evaluación de los candidatos a oferentes como Miembro Externo del Comité de Riesgos de Popular Pensiones, considerando lo establecido en el Reglamento de Riesgos de la SUPEN y en la Ley de Contratación Administrativa, utilizando la plataforma SICOP.
27. Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
28. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
29. Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias del Área, División o Dirección.
30. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable de desarrollar las funciones descritas y colaborar en las tareas adecuadas que permitan la eficiente y eficaz consecución de los objetivos de la Unidad de Riesgo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El técnico en Riesgo recibe supervisión directa del Jefe de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área.

Supervisión ejercida: Es responsable por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El técnico en Riesgo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones.

Criterio: El técnico en Riesgo requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas y/u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o

lineamientos relacionados con su entorno. Trabaja bajo lineamientos generales con criterio profesional en la aplicación de normas, políticas y procedimientos que regulan su actividad.

Formación Académica:

- Contar con Bachillerato Universitario en las carreras de Economía, Administración de Empresas, Estadística, Ingeniería Industrial o carrera afín; preferiblemente si cuenta con el grado de Licenciatura.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimiento de la legislación relacionada con la Operadora y de los regímenes básico y complementario de Pensiones.
- Conocimientos en Gestión de Riesgos y normativa nacional e internacional en riesgos.
- Conocimientos en el manejo de programas estadísticos y de riesgo.
- Conocimiento en Mercados de Valores y Capitales.
- Conocimiento de Excel avanzado para finanzas.
- Deseable: Contar con un Programa de Técnico en Riesgo debidamente aprobado y emitido por una entidad educativa reconocida.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información para el análisis.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.
- Facilidad de expresión oral y escrita.

Competencias:

- Relaciones interpersonales.
- Capacidad de Análisis.
- Trabajo en Equipo.
- Comunicación.
- Responsabilidad por resultados.
- Orientación a la calidad.
- Orientación al logro.
- Orientación al servicio al cliente.

Experiencia:

Tres años de experiencia en actividades propias a las descritas.

Oficialía de Cumplimiento

Oficial de Cumplimiento

Nombre del Puesto	Oficial de Cumplimiento
Dirección	Oficialía de Cumplimiento
Área	Oficialía de Cumplimiento
Personal a Cargo	Auxiliar Administrativo y Oficial Adjunto de Cumplimiento
Puesto del Jefe Inmediato	Junta Directiva
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos, incluso el mantenimiento de registros adecuados y la comunicación de transacciones sospechosas, así como servir de enlace con las autoridades competentes, en apego a lo establecido en la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento (Ley 8204), y su normativa conexas.

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el CAPÍTULO IX “Programas de Cumplimiento Obligatorio para las Instituciones Financieras” y en el artículo 81 “Sanciones” de la Ley 8204; artículo 0073 40 “Del Oficial y Oficial Adjunto de Cumplimiento”, 41 “Organización y funcionamiento”, 42 “Dependencia orgánica y regulaciones administrativas aplicables”, 43 “Estructuras intermedias”, 44 “Independencia de criterio” y 45 “Nombramiento y conclusión de la relación de servicio”, del Reglamento General de la Ley 8204; y artículos 27 “Designación del Oficial y del Oficial adjunto de Cumplimiento”, 28 “Requisitos del Oficial y del Oficial adjunto de cumplimiento”, 29 “Incompatibilidades en los nombramientos” y 30 “Funciones de la Oficialía de Cumplimiento”, de la Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204.

FUNCIONES

Ser enlace directo entre el sujeto fiscalizado y el órgano supervisor correspondiente, así como, con cualquier otra autoridad competente.

Elaborar y actualizar anualmente el manual de cumplimiento.

Elaborar el Plan Anual de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento y proponer las metas del área para el plan estratégico de la Operadora.

Vigilar porque existan registros adecuados de los clientes del sujeto fiscalizado, de acuerdo con lo establecido en los Capítulos II y III de esta normativa.

Realizar un monitoreo constante de las operaciones de los clientes, tendiente a identificar transacciones sin fundamento económico o legal evidente, o que se salen de los patrones habituales establecidos por el sujeto fiscalizado, con el fin de prevenir que se efectúen transacciones con fines ilícitos.

1. Elaborar y remitir, al menos cada tres meses, un informe al Comité de Cumplimiento sobre las operaciones inusuales analizadas y a partir de ahí indicar cuáles casos fueron objeto de reporte,

seguimiento o fueron desestimados, de tal forma que para cada acción se indique la justificación respectiva.

2. Preparar y comunicar, con absoluta independencia, al órgano supervisor competente las operaciones sospechosas.
3. Implementar controles y estadísticas sobre las operaciones tanto únicas como múltiples.
4. Asegurarse de implementar los controles necesarios para que los datos e información relacionada con los reportes e informes requeridos sean precisos, exactos y presentados en los plazos establecidos, conforme lo indicado por esta normativa, la Superintendencia (incluidos los solicitados en las visitas de inspección) y otras autoridades competentes.
5. Coordinar y ejecutar las labores de capacitación en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, así como su evaluación, tanto para los funcionarios regulares como para los de nuevo ingreso.
6. Mantenerse en un constante proceso de actualización en materia de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y temas relacionados, tanto en el ámbito nacional como internacional.
7. Validar y enviar los reportes respecto a transacciones en efectivo únicas y múltiples y transferencias desde o hacia el exterior.
8. Emitir recomendaciones relativas a la elaboración y ejecución de políticas para prevenir riesgos relacionados con la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo.
9. Elaborar y presentar a la Gerencia General y al Comité de Cumplimiento, al menos cada tres meses, un informe con el detalle de los clientes que han sufrido movimientos ascendentes o descendentes en su clasificación de riesgo, así como, un resumen de las operaciones sospechosas reportadas en dicho período.
10. Elaborar y presentar a la Gerencia General y a la Junta Directiva, al menos cada seis meses, un informe en relación con el desempeño de labores relacionadas con la prevención de la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y la normativa vigente, así como un resumen de las operaciones sospechosas reportadas al ente regulador durante ese período.
11. Convocar y asistir al Comité de Cumplimiento a reunión ordinaria, al menos cada tres meses, para exponer los diferentes temas relacionados con el desempeño de labores, grado de cumplimiento del sujeto fiscalizado respecto a la normativa y solicitudes concretas de la Superintendencia.
12. Convocar y asistir a reuniones extraordinarias al Comité de Cumplimiento en caso de ser necesario.
13. Coordinar en la operadora las actividades relacionadas con la implementación y aplicación de la Resolución sobre la Debida Diligencia en el suministro de información de las entidades financieras y no financieras, para el intercambio automático de información tributaria, conforme al Estándar de Reporte Común para Cuentas Financieras (por sus siglas en inglés CRS) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y la Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras (por sus siglas en inglés FATCA), cuando proceda.
14. Asistir a las reuniones de coordinación convocadas por el Oficial de Cumplimiento del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y realizar las actividades asignas establecidas en las mismas.
15. Asistir a las reuniones convocadas por la Gerencia General
16. Atender los entes supervisores en las visitas de inspección, así como los planes de acción que de éstas se dependan.
17. Evaluar trimestralmente el Balance de Desarrollo de la Oficialía de Cumplimiento y del personal del área.
18. Colaborar en la elaboración del Plan Anual de Trabajo del Comité de Cumplimiento.

19. Colaborar en la elaboración del informe anual de desempeño de labores del Comité de Cumplimiento.
20. Atender los requerimientos que formulen la SUPEN, relacionadas con las visitas de inspección que realice, así como elaborar de planes de acción para atender los hallazgos que se desprendan de sus informes.
21. Atender los requerimientos que formulen la Auditoría Interna, relacionadas con las inspecciones que realice, así como elaborar de planes de acción para atender los hallazgos que se desprendan de sus informes.
22. Atender los requerimientos que formulen la Auditoría Externa, relacionadas con las inspecciones que realice, así como elaborar de planes de acción para atender los hallazgos que se desprendan de sus informes.
23. Apoyar a la Dirección de Riesgo en la evaluación anual de riesgo operativo sobre el cumplimiento de la Ley 7786 (conocida por Ley 8204)
24. Apoyar a la Dirección de Riesgo en la revisión y actualización de la Metodología para calificar el riesgo institucional de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
25. Apoyar a la Dirección de Riesgo en la evaluación anual de riesgo institucional de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo
26. Apoyar a la Dirección de Riesgo en la revisión y actualización de la Metodología de clasificación de riesgo de los clientes, e implementar las oportunidades de mejora, cuando corresponda.
27. Atender los acuerdos de la Junta Directiva que le sean asignados y disposiciones de la Gerencia.
28. Aplicar la autoevaluación de riesgo operativo y control interno.
29. Elaborar y presentar el presupuesto anual del área a la Gerencia General
30. Validar el cumplimiento de los contratos de servicios con el Banco, relacionados con la Ley 8204, según corresponda.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso a su cargo, así como de la preparación, custodia o manipulación de documentos con información confidencial y la preparación de la información que se debe entregar a la Junta Directiva, Gerencia General, los Comités en los que tenga participación y cualquier otro ente relacionado.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial de cumplimiento recibe supervisión directa del Gerente General y Comité de Cumplimiento, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades del área y demás disposiciones.

Supervisión ejercida: El Oficial de Cumplimiento ejerce supervisión directa sobre el puesto de Oficial Adjunto de Cumplimiento de Popular Pensiones y Auxiliar Administrativo con el propósito de evaluar la gestión operativa realizada y asignar las directrices del puesto.

Iniciativa: El Oficial de cumplimiento requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos, en procura del cumplimiento de la Ley 8204 y su normativa conexas.

Criterio: El Oficial de cumplimiento requiere de criterio para anticipar problemas y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

- Licenciatura o Maestría en Administración de Empresas, Contaduría, Economía, o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Amplio conocimiento de los productos que ofrece el sujeto fiscalizado y de las operaciones en las distintas áreas bajo su responsabilidad.
- Experiencia en formulación y ejecución de políticas y procedimientos.
- Conocimientos técnicos demostrables en las siguientes áreas:
 - Prevención en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
 - Auditoría.
 - Análisis de riesgos operativos y legales.
- Amplio conocimiento en la Ley 8204 y normativa conexas.
- Formación en alta gerencia.
- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.
- Habilidad para planear, organizar y coordinar.

Competencias:

- Integridad
- Pensamiento Analítico
- Confidencialidad
- Iniciativa
- Liderazgo
- Manejo de información.

Experiencia:

Cinco años de experiencia en los campos bancario, bursátil, de pensiones o de seguros considerando el tipo de entidad a la que brindará el servicio, incluyendo la auditoría, la supervisión o la investigación financiera.

Oficial Adjunto de Cumplimiento

Nombre del Puesto	Oficial Adjunto de Cumplimiento
Dirección	Oficialía de Cumplimiento
Área	Oficialía de Cumplimiento
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Oficial de Cumplimiento
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Asistir y apoyar al Oficial de Cumplimiento titular, sus funciones específicas en la estructura de cumplimiento definidas por la entidad, así como sustituir al Oficial en caso de impedimento o ausencia temporal de este.

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el CAPÍTULO IX “Programas de Cumplimiento Obligatorio para las Instituciones Financieras” y en el artículo 81 “Sanciones” de la Ley 8204; artículos 40 “Del Oficial y Oficial Adjunto de Cumplimiento”, 41 “Organización y funcionamiento”, 42 “Dependencia orgánica y regulaciones administrativas aplicables”, 43 “Estructuras intermedias”, 44 “Independencia de criterio” y 45 “Nombramiento y conclusión de la relación de servicio”, del Reglamento General de la Ley 8204; y artículos 27 “Designación del Oficial y del Oficial adjunto de Cumplimiento”, 28 “Requisitos del Oficial y del Oficial adjunto de cumplimiento”, 29 “Incompatibilidades en los nombramientos” y 30 “Funciones de la Oficialía de Cumplimiento”, de la Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con su superior inmediato.
2. Preparar, generar y revisar los diferentes documentos generados en su proceso y coordinar su entrega oportuna, cuando así se requiere.
3. Realizar un monitoreo constante de las operaciones de los clientes, tendiente a identificar transacciones sin fundamento económico o legal evidente, o que se salen de los patrones habituales establecidos por el sujeto obligado, con el fin de prevenir que se efectúen transacciones con fines ilícitos
4. Realizar los estudios con una relación de hechos pormenorizada, por cada una de las operaciones inusuales detectadas.
5. Preparar los reportes de operaciones sospechosas, cuando proceda.
6. Registro y control de los estudios de operaciones inusuales y de los reportes de operaciones sospechosas

7. Preparar reportes mensuales sobre las operaciones inusuales analizadas Dar mantenimiento periódico en el sistema a las listas de nacionales e internacionales de personas vinculadas con actividades u organizaciones terroristas o por legitimación de capitales.
8. Atender, controlar y registrar los requerimientos de las autoridades competentes (Instituto Costarricense sobre drogas, Juzgados, Oficialía de Cumplimiento Corporativa, etc.).
9. Monitorear, controlar, registrar y documentar las personas reportables según CRS.
10. Preparar los reportes mensuales y anual por remitir a la Oficialía de Cumplimiento del Banco, relacionados con el cumplimiento del CRS.
11. Mantenerse en un constante proceso de actualización en materia de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y temas relacionados, tanto en el ámbito nacional como internacional.
12. Emitir recomendaciones relativas a la elaboración y ejecución de políticas para prevenir riesgos y prácticas relacionadas con la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo.
13. Ser enlace directo entre el sujeto obligado y el órgano supervisor correspondiente, así como, con cualquier otra autoridad competente.
14. Asistir y apoyar las funciones de la jefatura.
15. Sustituir al Oficial de Cumplimiento en caso de impedimento o ausencia temporal del este.
16. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades que contribuyen a la consecución de objetivos y metas contemplados en el Plan Anual Operativo del proceso.
2. Es responsable de la preparación de la información que se utilizará en la elaboración y presentación oportuna de la documentación que se debe entregar a la Junta Directiva, Gerencia General, Comité de Cumplimiento, a la Auditorías, o demás entes competentes.
3. Es responsable de atender, controlar y registrar los requerimientos de las autoridades competentes (Instituto Costarricense sobre drogas, Juzgados, Oficialía de Cumplimiento Corporativa, etc.).
4. Es responsable por la custodia o manipulación de documentos con información confidencial.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Oficial Adjunto de Cumplimiento recibe supervisión directa del Oficial de Cumplimiento con el propósito de evaluar la gestión realizada y asignar las directrices del puesto.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por su propio trabajo.

Iniciativa: El Oficial Adjunto de Cumplimiento requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad y potestad para gestionar recomendaciones y acciones en los procesos.

Criterio: El Oficial Adjunto de Cumplimiento requiere de criterio para anticipar problemas, analizar situaciones y aportar soluciones, así mismo, facultades técnicas u operativas para emitir opiniones, recomendaciones, directrices o lineamientos relacionados con su entorno con autonomía.

Formación Académica:

- Bachiller en Administración de Empresas, Contaduría, Economía o carrera afín.
- Estar debidamente incorporado al colegio profesional respectivo.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos en Ley 8204 y 8719.

Habilidades Especiales:

- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.
- Manejo de información y documentación.

Competencias:

- Minuciosidad.
- Confidencialidad.
- Criterio.
- Relaciones Interpersonales.
- Proactividad.

Experiencia:

- Dos años de experiencia laboral en los campos bancario, bursátil, de pensiones o de seguros considerando el tipo de entidad a la que brindará el servicio, incluyendo la auditoría, la supervisión o la investigación financiera.
- Amplio conocimiento de los productos que ofrece el sujeto fiscalizado y de las operaciones en las distintas áreas bajo su responsabilidad.
- Experiencia en formulación y ejecución de políticas y procedimientos.
- Conocimientos técnicos demostrables en las siguientes áreas:
 - Prevención en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
 - Auditoría.
 - Análisis de riesgos operativos y legales.

Auxiliar Administrativo

Nombre del Puesto	Auxiliar Administrativo
Dirección	Oficialía de Cumplimiento
Área	Oficialía de Cumplimiento
Personal a Cargo	N/A
Puesto del Jefe Inmediato	Oficial de Cumplimiento
Fecha Actualización	30 de abril del 2021

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar labores asistenciales y de soporte administrativo a la Oficialía de Cumplimiento, a fin de obtener óptimos resultados para el cumplimiento de los objetivos de la dependencia.

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el CAPÍTULO IX “Programas de Cumplimiento Obligatorio para las Instituciones Financieras” y en el artículo 81 “Sanciones” de la Ley 8204; artículo 0073 40 “Del Oficial y Oficial Adjunto de Cumplimiento”, 41 “Organización y funcionamiento”, 42 “Dependencia orgánica y regulaciones administrativas aplicables”, 43 “Estructuras intermedias”, 44 “Independencia de criterio” y 45 “Nombramiento y conclusión de la relación de servicio”, del Reglamento General de la Ley 8204; y artículos 27 “Designación del Oficial y del Oficial adjunto de Cumplimiento”, 28 “Requisitos del Oficial y del Oficial adjunto de cumplimiento”, 29 “Incompatibilidades en los nombramientos” y 30 “Funciones de la Oficialía de Cumplimiento”, de la Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204.

FUNCIONES

1. Planificar y coordinar su trabajo con el Oficial de Cumplimiento.
2. Verificar el cumplimiento de la política “Conozca a su Cliente”
 - a. Determinar, obtener y revisar muestras mensuales de contratos.
 - b. Determinar, obtener y revisar muestras trimestrales de actualización de información de los afiliados
 - c. Obtener y revisar cada 2 años los expedientes de convenios colectivos vigentes.
 - d. Llevar un registro y control de los hallazgos detectados, relacionados con los puntos anteriores, y remitir los mismos a la Dirección de Negocios, para su validación. Atender las consultas u observaciones de la Dirección de Negocios con respecto a los hallazgos detectados.
 - e. Elaborar los tres informes, con relación a los puntos anteriores, según corresponda dirigidos al Comité de Cumplimiento.
 - f. Remitir los informes de gestión a la Dirección de Negocios, para que procedan a subsanar los hallazgos, cuando corresponda.
3. Verificar el cumplimiento de la política “Conozca a su Empleado”
 - a. Determinar, obtener y analizar una muestra anual de expedientes de los colaboradores vigentes de la entidad.
 - b. Llevar un registro y control de los hallazgos detectados, y remitir los mismos al Departamento de Recursos Humanos.
 - c. Atender las consultas u observaciones del Departamento de Recursos Humanos con respecto a los hallazgos detectados.
 - d. Elaborar el informe de gestión dirigido al Comité de Cumplimiento.
 - e. Remitir el informe de gestión al Departamento de Recursos Humanos, para que procedan a subsanar los hallazgos, cuando corresponda.
4. Monitorear, detectar, obtener, registrar, controlar y documentar todas las operaciones únicas, múltiples, transferencias enviadas y recibidas desde o hacia el exterior efectuadas, así como los títulos valores al portador transados durante el mes.
5. Preparar y dar seguimiento a las solicitudes de información y documentación dirigidas a los departamentos de la Operadora y oficinas del Banco Popular, relacionados con el punto anterior.

6. Monitorear, detectar, obtener, registrar y analizar información y documentación relacionadas con las operaciones inusuales detectadas.
7. Colaborar con los eventos de capacitación relacionados con la Ley 8204, dirigido a todo el personal de la entidad, establecido en el Programa anual de Capacitación sobre Ley 8204.
8. Asistir a las capacitaciones que se le convoque relacionadas con la Ley 8204, su normativa conexas, y FATCA.
9. Cumplir con los deberes y las funciones que, en materia de control interno, le asigne con el Oficial de Cumplimiento, en concordancia con la Ley General de Control Interno.
10. Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la ejecución de actividades relacionadas con la verificación del cumplimiento de políticas, preparación de informes, seguimiento de los movimientos de la cuenta individual del afiliado y trámite de la documentación a cargo.

CONDICIONES ESPECIALES

Supervisión recibida: El Auxiliar Administrativo recibe supervisión directa del Oficial de Cumplimiento con el propósito de que las tareas sean llevadas a cabo adecuadamente.

Supervisión ejercida: Es responsable únicamente por la realización de su propio trabajo.

Iniciativa: El Auxiliar Administrativo requiere de iniciativa para ejecutar su puesto con propiedad.

Criterio: El Auxiliar Administrativo ejecuta actividades rutinarias, repetitivas, asignadas bajo reglas o instrucciones precisas, detalladas y permanentes, le corresponde resolver situaciones idénticas, elementales y reiterativas, donde la solución es media compleja y se basa en cosas aprendidas.

Formación Académica:

- Dos años de universidad en la carrera de Administración de Empresas, Contaduría, Economía o carrera afín.

Formación Complementaria:

- Dominio del ambiente Windows/Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).
- Conocimientos sobre la Ley 8204, su normativa conexas, y FATCA.

Habilidades Especiales:

- Manejo de información y documentación.
- Dominio de técnicas para la redacción de informes.

- Analítico
- Agilidad.

Competencias:

- Confidencialidad.
- Comunicación.
- Administración del tiempo.
- Relaciones Interpersonales.

Experiencia:

Un año de experiencia en laborales administrativas y operativas y con conocimientos específicos de las funciones y actividades relacionadas con el cargo.

NOTA: Los manuales de puestos se encuentran actualizados al mes de diciembre del 2021.